



Boletín de Seguridad Operacional Junio 2022

MI EXPERIENCIA EN BENEFICIO DE TODOS

www.sarsev.cl

En esta nueva edición del boletín SARSEV, quisimos hacer un recuento de casos relacionados con distractores en las operaciones aéreas, haciendo hincapié en los aparatos celulares, ya que sin duda son un tema que requiere análisis y medidas a considerar, para que no termine transformándose en un problema del que terminemos lamentándonos.

De esta forma, revisaremos algunas experiencias de distintos pilotos, reportadas a nuestro sistema anónimo de reportes, que nos entregan importantes lecciones relacionadas con CRM (Gestión de Recursos de la tripulación), trabajo en equipo, comunicación, entre otras. Y veremos cómo estos pilotos se vieron de una u otra forma afectados por este tipo de distractores.

FALLA EN LA COMUNICACIÓN

Un experimentado piloto nos relata cómo se sintió en un vuelo en que la comunicación con su copiloto fue muy deficiente, y cómo logró él mismo comprender la problemática que ocurre en las tripulaciones cuando surgen problemas de comunicación y no se cumplen los procedimientos de seguridad.

“En vuelo hacia mi ciudad de destino, en fase final de aproximación IFR, mi copiloto se puso a revisar los mensajes en su celular, por lo tanto, mi primera observación fue que no hubo cabina estéril. Yo me quedé en silencio, error mío.

Además, debo reconocer que antes de subirnos al avión no hicimos un prevuelo adecuado, ya que no leímos todos los Notams, porque andábamos apurados.

En definitiva, debo reconocer que no hubo un buen CRM, ya que como equipo no hicimos nada, cada uno operó la aeronave por su lado, con muy pocas

interacciones entre nosotros, ya que casi no nos conocíamos. No hubo “call out”, ni comunicación fluida en cabina.

Cabe mencionar que además de no haber volado juntos antes, el copiloto era muy joven y callado, hasta tímido podría pensar, lo que sin duda jugó un rol importante en nuestra relación, ya que yo también soy bastante reservado.

Por mi parte debo hacer un mea culpa, ya que yo era el piloto al mando, en el futuro haré lo posible para que esta experiencia no se repita en mi vida, ya que fue muy desagradable. Seré más comunicativo y demostraré más interés en el trabajo en equipo, pienso que es posible que mi personalidad y mi experiencia, también hayan predispuesto al copiloto a tener este tipo de actitud distante y temerosa.

Lo que rescato de todo esto, fue que me di cuenta de lo importante que es trabajar de manera conjunta, cooperar y comunicarse con la tripulación.

RECOMENDACIONES:

- 1.- El celular debe estar en el maletín de vuelo, disponible para comunicación de emergencia en caso de falla de comunicaciones.
- 2.- La comunicación permite el trabajo en equipo y el celular es un distractor peligroso.
- 3.- La cabina estéril es un requisito operacional.
- 4.- El briefing soluciona muchos de estos problemas.
5. Es fundamental como piloto tener un buen nivel de autoconocimiento para reconocer fortalezas y debilidades, para que no afecten en cabina.

TIRANO AL MANDO

En este reporte, veremos como la actitud del comandante ejerce un gran poder sobre su tripulación, amenazando en este caso la seguridad del vuelo con su estilo negligente y de malos tratos.

“Durante un vuelo nocturno comercial, el comandante, fue súper tirano con la tripulación y en especial conmigo (copiloto), lo que tensionó el ambiente en la cabina, por ello, cometimos algunos errores en la aproximación que fue muy irregular, yo en el rol de primer oficial y finalmente, pasamos de largo.

La meteorología era algo compleja (lluvia y vientos fuertes), pero lo peor fue en la frustrada, todo era culpa mía y el no asumió ningún tipo de error, lo cual me afectó mucho.

Tengo que agregar que lo más grave ocurrió cuando en un momento crítico del vuelo, el comandante sacó su celular y se puso a revisar los mensajes como que no le importara nada de lo que ocurría en el vuelo.

Creo que CRM no existió y sin duda todo lo ocurrido afectó la seguridad aérea, todo esto quedó en cabina y nunca lo reportamos, sólo lo hablé tiempo después con un piloto instructor, pero quedó en nada.”

RECOMENDACIONES:

- 1.- Los roles en cabina requieren coordinación y la aplicación de CRM.
- 2.- Las actitudes y estilos de liderazgo afectan la seguridad del vuelo.
- 3.- Los reportes confidenciales de la empresa pueden ayudar a la mejora de las tripulaciones
- 4.- Nunca ser sumiso y complaciente si de riesgo operacional se trata.

CON LA CABEZA EN OTRA PARTE

En este caso podemos observar cómo el celular se ha transformado en un arma de doble filo, muy adictivo para muchas personas. Veremos como este distractor impide prestar la atención necesaria cuando estamos realizando nuestras labores, transformándose en un arma muy peligrosa.

“Al estar en espera del embarque en SCIE, el comandante me sorprendió con una serie de preguntas SOP (procedimientos estándar de operación), y yo estaba con el celular en la mano, respondiendo y resolviendo una situación personal.

Al no haber respuesta por mi parte, él me gritó y me hizo saltar, ¡¡¡a mí me dio mucha rabia!!!, pero con los días comprendí mi error, a pesar de que no comparto que me haya gritado.

El problema fue, comprender lo que produce el celular en la cabina, ya que realmente yo estaba con la cabeza en otra parte y escuchaba que el comandante murmuraba algo a mi lado, pero sin tener ningún sentido para mí.

Sin duda me equivoqué, ya que una vez dentro de la aeronave, debemos estar 100% disponibles para nuestra tripulación y entender que el celular nos hace perder la conciencia situacional, lo que se torna grave si lo llevamos al contexto de vuelo.

Debo reconocer que para mí es difícil desprenderme del celular y debo aprender a ponerme límites para mantener los niveles de seguridad.

Debo reiterar que mi conciencia situacional estaba en cualquier parte y que a pesar de que la situación que estaba resolviendo por el celular no era menor estaba en mi trabajo y mi deber era estar completamente atento.

RECOMENDACIONES:

- 1.- La conciencia situacional es una defensa poderosa para la seguridad operacional.
- 2.- El celular mal utilizado genera distracción y afecta la cabina estéril.
- 3.- La acción del comandante permitió la recuperación de la Conciencia Situacional.
- 4.- Reconocer nuestros errores y mejorar son el mejor camino.

WHAT'S UP

En este caso, podemos observar al igual que en el caso anterior, cómo los aparatos celulares nos pueden hacer perder el foco de lo realmente importante en el contexto de una operación aérea y perder la noción del tiempo.

“Cuando estábamos en tierra, el capitán de la aeronave me llamó la atención, por estar usando una aplicación de mensajería en mi celular durante el taxeo, me sentí avergonzado, no me di cuenta de que unos pocos minutos que estuve enfocado en el celular podían ser tan importantes para la operación.

Yo estaba seguro de que eran unos pocos segundos, pero en la realidad el tiempo fue más de lo requerido. Dejé mucho tiempo de poner mi atención en la operación, dejando al piloto al mando con recarga de trabajo.

Es tan difícil dejar de lado el celular, aunque parezca imprudente, es algo que se hace en vuelo, se sacan fotos, se revisan mensajes, redes sociales etc.

Debemos ser más tajantes para poder evitarlo, creo que sucede lo mismo que pasa en el auto, ahora las multas son mayores, y creo que, en el caso de los operadores de aeronaves, va a tener que pasar algo parecido para poder regularlo, estamos demasiado relajados”

RECOMENDACIONES:

- 1.- Recordar que el tiempo es subjetivo “lento para el que sufre y veloz para el que disfruta”
- 2.- Estudiar y adquirir las competencias CRM son la mejor solución al problema del celular.
- 3.- Potenciar habilidades TEM (Threat Error Management) permiten la mejora continua en las operaciones de vuelo.

FALTA A LA SEGURIDAD DE VUELO

Se puede observar en este relato que el piloto a diferencia de los casos anteriores se ve obligado a realizar un procedimiento a través de su celular en una etapa de la operación, sintiéndose en riesgo.

“Me disponía a realizar un vuelo VFR (visual) entre SCSD y SCTL para el cual había presentado mi plan de vuelo vía IFIS en el que había consignado activar y cancelar el plan con SCIC vía fono.

Una vez establecido en punto de espera para despegar, y con mi avión completamente chequeado y configurado, listo para el despegue llamé por celular a la oficina ARO de SCIC para activar mi plan de vuelo. La respuesta del señor que me contestó fue que activara mi plan una vez despegado, no antes de despegar.

Quiero dejar en claro que llamé justo antes del despegue, lo cual he hecho siempre que debo activar plan de vuelo vía fono con otras dependencias y siempre me ha sido activado al momento del requerimiento.

Ante la negativa de quien me atendió, procedí al despegue y posterior al mismo, llamé para activar mi plan.

Considero que es una falta a la seguridad de vuelo exigirle a un piloto que utilice su celular mientras vuela, ya que, a diferencia del uso de la radio, el abrir el teléfono para digitar un número exige desviar la atención de lo que es mantener control positivo de la aeronave.

RECOMENDACIONES:

- 1.- Importante tener grabado el número de la ARO a la cual se debe llamar.
- 2.- Las dependencias ATS deben tener la certeza de avión en vuelo.
- 3.- Despegar desde aeródromos NO controlados requiere la cooperación y colaboración de todos los actores.

Dirty Dozen concepto acuñado por Gordon Dupont, en 1993, en un principio para determinar los factores humanos que más incidían en el personal de mantenimiento, como factores preponderantes en la ocurrencia de accidentes aéreos.

De esta forma, se logró identificar doce conceptos relacionados al error humano, esenciales para el quehacer aeronáutico, que con posterioridad la industria aeronáutica los aplicaría a todas las áreas del ámbito aeronáutico, dando cuenta que tales conceptos tienden a repetirse, tanto en pilotos como en controladores de tránsito y personal de mantenimiento.

Dentro de las Dirty Dozen, podemos encontrar:

Falta de trabajo en equipo, fallas de comunicación, complacencia, falta de conocimientos, distracciones, fatiga, falta de recursos, presión, falta de asertividad, estrés, pérdida de conciencia situacional y normas no escritas.

Según la FAA las más comunes son:

- Fallas de comunicación
- Falta de trabajo en equipo
- Complacencia
- Estrés
- Fatiga
- **DISTRACCIONES.**

Dada la importancia de este último concepto, es que en este Boletín decidimos considerar las distracciones como el elemento de análisis.

Según el piloto mexicano Tonatiuh Ochoa Abrego dentro de los factores que alteran la concentración que se requiere para ejercer la tarea de monitorear y desarrollar el vuelo de una forma satisfactoria en las fases críticas del vuelo, están las interrupciones y distracciones.

El buen desempeño de la tarea de volar un avión dentro de la envoltura de seguridad, está determinado por los Standard Operation Procedures (SOP's).

Son muchos los factores que pueden alterar el curso de la satisfactoria actividad de volar un avión dentro de estos parámetros; pero uno de los más significativos ocurre cuando los pilotos son interrumpidos o distraídos por eventos tales como un llamado del ATC, algún sobrecargo que entra a la cabina inoportunamente, una falla menor, o la simple necesidad de mirar el celular en momentos inoportunos, entre otros.

El efecto más importante que se puede tener con estas interrupciones y distracciones es que se rompe

el patrón de flujo en la continuidad de las tareas de la cabina de vuelo, tales como los procedimientos estándar de operación (SOP's), las listas normales de verificación, el escuchar, procesar y responder las comunicaciones, monitoreo de sistemas, cross-check de piloto monitoreando a piloto volando y viceversa y actividades enfocadas a la resolución de un problema.

El factor de interrupción-distracción provoca en la tripulación de vuelo el sentirse apresurado y confrontado en la realización de las tareas de cabina, lo que puede empobrecer significativamente el que esas tareas no se puedan completar de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Entonces nos preguntamos ¿qué debemos hacer cuando nos hemos visto expuestos a una distracción o interrupción?

En primer lugar debemos identificarla, luego se debe restablecer la conciencia situacional y preguntarnos en qué parte de la tarea quedamos, y posteriormente determinar que acción o decisión debo tomar para regresar al curso de acciones.

Cabe mencionar que en toda disciplina profesional que requiere, de un alto grado de concentración dado el alto volumen de trabajo, en función de mantener la conciencia situacional y la aplicación de normas y procedimientos, es absolutamente necesario que basarse en el estudio del Factor Humano.

Los invitamos a participar de nuestros talleres:

- **CRM**
- **FACTORES HUMANOS**
- **TEM**
- **CFIT/ALAR**

Para su coordinación diríjase a los siguientes correos, identificando entidad que requiere el taller y número de asistentes:

pcancino@dgac.gob.cl

aastorga@dgac.gob.cl