



DIRECCIÓN GENERAL
DE AERONÁUTICA CIVIL
CHILE

CIRCULAR DE ASESORAMIENTO

DSO/SSP N°02/2026

COMPONENTE 1 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL (SMS)



**ASUNTO****Componente 1 del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional**

I. PROPÓSITO



Esta Circular de Asesoramiento (CA) proporciona orientación práctica a los Proveedores de Servicios Aeronáuticos (PSA), para la implementación efectiva del Componente 1: Política y Objetivos de Seguridad Operacional del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS). Se alinea con los principios de OACI (Doc 9859) para garantizar un enfoque estructurado, transparente y basado en procesos.

II. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS



Como se ha mencionado con anterioridad, el objetivo de un SMS es proporcionar a las organizaciones un enfoque sistemático para la gestión de la seguridad operacional. Está diseñado para mejorar continuamente el rendimiento en materia de seguridad operacional mediante:

- ✓ La identificación de peligros
- ✓ La recopilación y el análisis de datos e información de seguridad operacional, y
- ✓ La evaluación continua de los riesgos de seguridad operacional.

El SMS busca mitigar de forma proactiva los riesgos de seguridad operacional, antes que se produzcan accidentes e incidentes aéreos. Permite a las organizaciones gestionar eficazmente sus actividades, su desempeño en materia de seguridad operacional y sus recursos, al tiempo que obtienen una mayor comprensión de su contribución a la seguridad aérea.



NOTA

El SMS no es un manual, una base de datos ni un proceso de informes; todas estas son herramientas. Es la forma en que se gestiona la seguridad día a día y se integra en la cultura de la organización.

Penetra en los procesos y actividades de la organización y moldea el pensamiento crítico de la gestión. Es una herramienta de gestión vital donde el personal son los ojos y los oídos, el grupo de seguridad operacional es el corazón y la dirección es el cerebro; que toma las decisiones del sistema.

SM ICG – El rol del gerente sénior en SMS, mayo de 2016.

Los cuatro pilares básicos del SMS (componentes) se representan en la Figura 1: políticas y objetivos, gestión de riesgos de seguridad operacional, garantía de seguridad y promoción de la Seguridad Operacional. Cada pilar incluye varios elementos, cada uno de los cuales representa una función específica del SMS que es importante para el sistema. Esta estructura sirve para organizar las funciones del SMS y facilitar su comprensión. El establecimiento de una base institucional sólida es imprescindible para un SMS eficaz.



La integración de estos pilares y elementos contribuye al desarrollo de una cultura de seguridad operacional positiva en la organización del PSA. Un SMS eficaz facilitará al PSA el desarrollo de dicha cultura, y a su vez, una cultura de seguridad operacional positiva contribuirá al desarrollo de un SMS eficaz.

III. ESTRUCTURA Y REQUISITOS

Componente 1 - Políticas y objetivos de seguridad operacional



El Componente 1 sienta las bases directivas y estructurales para que la organización gestione proactivamente sus riesgos.

Una cultura de seguridad operacional positiva depende directamente del compromiso visible de la alta administración y de un entorno de notificación justo.



A) Política de Seguridad Operacional

El primer componente del marco SMS se concentra en la creación de un entorno en el que la gestión de seguridad operacional pueda resultar eficaz. Se basa en una política y objetivos de seguridad operacional que establecen el compromiso de la administración superior con respecto a la seguridad operacional, sus objetivos y la estructura institucional de apoyo.

La política de seguridad operacional describe los principios, procesos y métodos del SMS de la organización, para lograr los resultados deseados de la seguridad operacional. La política establece el compromiso de la administración superior para incorporar y mejorar continuamente la seguridad operacional en todos los aspectos de sus actividades. La administración superior desarrolla objetivos de seguridad operacional a nivel de la organización medibles y asequibles que puedan alcanzarse.

Declaración de política de seguridad operacional



¿Qué es? Una política de seguridad establece la dirección y define los principios de actuación de un PSA en materia de seguridad operacional. Articula la visión de quiénes son y cómo se comportan como organización.

¿Qué se pretende lograr? La política es el medio que utiliza la dirección para comunicar sus intenciones y su compromiso con la seguridad operacional y la mejora continua. Al leer esta política, todo el personal debe poder identificar y comprender que la seguridad operacional es una prioridad para la dirección y que también se espera que lo sea para ellos.

¿Cómo lo abordamos? Debe contar con una política de seguridad operacional que defina cómo se concibe la seguridad operacional en su organización y cómo se considera parte de las operaciones.

El ejecutivo responsable debe disponer la revisión de la política de seguridad operacional vigente en su organización, a través de la persona o grupo de personas responsables de desarrollar el plan de implementación del SMS, para confirmar si ésta se adecua a los requerimientos del SMS.

En la elaboración de la política de seguridad operacional, la alta dirección debe realizar amplias consultas con los miembros del personal clave a cargo de las áreas críticas para la seguridad operacional. Esta consulta asegura que el documento es pertinente al personal y alienta que hagan suya la política de seguridad operacional.

En términos generales la política de seguridad operacional debe:

- ✓ Lograr los más altos estándares de seguridad operacional.
- ✓ Reflejar el compromiso institucional acerca de la seguridad operacional.
- ✓ Cumplir todos los requisitos legales aplicables, los estándares internacionales y las mejores prácticas de la organización, reflejando el compromiso organizacional con respecto a la seguridad operacional.
- ✓ Proporcionar los recursos financieros apropiados y recursos humanos necesarios para su puesta en práctica.

- ✓ Hacer cumplir la seguridad operacional como responsabilidad principal de todas las jefaturas de la organización del PSA.
- ✓ Establecer políticas no punitivas, explícitas y claras, frente al error y a los reportes voluntarios. Asimismo, estos reportes deberán ser tratados de manera estrictamente CONFIDENCIAL.
- ✓ Establecer las exigencias del SMS a sus contratistas y sub contratistas.
- ✓ Tener la firma del ejecutivo responsable de la organización.

La política de seguridad operacional debe ser periódicamente revisada, para asegurar que sigue siendo relevante y adecuada a la organización del PSA.

El ejecutivo responsable deberá difundir la política de seguridad operacional por todos los medios disponibles.

Como parte de la gestión de seguridad operacional del PSA, se deberá establecer que las organizaciones externas o terceros (Interfaz) que realicen actividades o presten servicios que puedan afectar la seguridad operacional estarán sujetas a los requisitos de seguridad operacional definidos por el PSA. Este debe identificar y gestionar las interfaces y los riesgos asociados a dichas actividades, estableciendo mecanismos de coordinación, control y supervisión acordes con su naturaleza y criticidad.

Para lo anterior, el PSA debería:

- ✓ Escribir los requerimientos del SMS en los procesos de contratación.
- ✓ Establecer los requerimientos del SMS en los documentos de licitación.

B) Objetivos de la Seguridad operacional



¿Qué es?

Así como la política describe el enfoque general de la organización hacia la seguridad operacional, los objetivos identifican los resultados específicos que el Sistema de Gestión de la Seguridad (SMS) busca alcanzar. En términos generales, un objetivo es el resultado deseado de una actividad o proceso específico, en este caso, los procesos de seguridad operacional. Normalmente, una organización busca alcanzar los objetivos dentro de un plazo determinado y establece fechas límite para cada uno.

Identificar los objetivos de seguridad operacional de la organización del PSA (según lo establecido en la DAN 19), como elementos tangibles a ser validados (en los diferentes componentes de implantación). Estos objetivos deben identificar lo que la organización del PSA quiere alcanzar en términos de gestión de la seguridad operacional, trazando los pasos que la organización del PSA debe seguir para alcanzar estos objetivos, facilitando el establecimiento de metas de seguridad operacional.

Los objetivos que pueden tardar mucho tiempo en alcanzarse o que requieren soluciones complejas suelen tener una serie de metas intermedias asociadas. Las metas identifican logros intermedios que apoyan el cumplimiento de un objetivo. Tanto los objetivos como las metas deben ser medibles (cuantitativos o cualitativos) para poder evaluar el progreso.

¿Qué debe lograr?

Los objetivos de seguridad operacional proporcionan a las personas y a la organización metas medibles hacia las que se debe trabajar. Ofrecen dirección y orientación para las actividades de gestión de la seguridad operacional. Una vez que el SMS esté en funcionamiento, los objetivos de seguridad deben vincularse para identificar riesgos y utilizarse como base para la medición del desempeño.

OBJETIVOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL



Estos objetivos de seguridad operacional deben:

- ✓ Estar alineados con la política de seguridad operacional.
- ✓ Ser reales y alcanzables, según la complejidad de la organización.
- ✓ Ser claros, pertinentes, medibles y gestionables y que puedan ser fácilmente conocidos por todo el personal.
- ✓ Poder ser monitoreados mediante indicadores y metas.
- ✓ Actualizarse conforme avancen las actividades de implementación del SMS.

Es recomendable considerar en los objetivos o equivalente, la “Implementación de un sistema de reportes confidenciales”. Porque los reportes son la fuente para la identificación de peligros. Sin los peligros identificados no hay gestión de riesgos, sin la gestión de riesgos no hay SMS.



¿Cómo lo abordamos?

Los objetivos de seguridad organizacional deben basarse en el riesgo asociado a las actividades operativas y ser coherentes con la política de seguridad. Asimismo, deben respetarse los objetivos nacionales e internacionales del sector.

Las acciones que se podrían realizar para lograr esta meta propuesta podrían ser:

- ✓ Una difusión agresiva de la política no punitiva frente al reporte al interior de la organización.
- ✓ Motivar el reporte premiando al personal que reporta.
- ✓ Retroalimentar al que reportó informándole las acciones que se tomaron como consecuencia de su reporte, y/o los resultados de los mismos, etc.

C) Elemento 1.1 - Compromiso de la administración

El PSA definirá su política de seguridad operacional de conformidad con los requisitos nacionales e internacionales pertinentes. La política de seguridad operacional debe ser respaldada visiblemente por la administración superior y por el ejecutivo responsable. El “respaldo visible” se refiere a que el apoyo activo de la política de seguridad operacional por parte de la administración sea visible para el resto de la organización. Esto puede hacerse a través de cualesquiera medios de comunicación y la correspondencia de las actividades con la política de seguridad operacional.

Para reflejar el compromiso de la organización respecto de la seguridad operacional, la política debe comprender el compromiso de:

- A** Mejorar continuamente el nivel del rendimiento en materia de seguridad operacional;
- B** Promover y mantener una cultura de seguridad operacional positiva dentro de la organización;
- C** Cumplir todos los requisitos normativos aplicables;
- D** Proporcionar los recursos necesarios para entregar un producto o servicio seguro;
- E** Garantizar que la seguridad operacional es una responsabilidad de todo el personal.
- F** Garantizar que esta se comprende, implementa y mantiene a todos los niveles.

La política de seguridad operacional también debe hacer referencia al sistema de notificación de seguridad operacional para fomentar la notificación de problemas de seguridad operacional e informar al personal respecto de la política disciplinaria aplicada en caso de sucesos o problemas de seguridad operacional que se notifiquen.

1. Estrategia de implementación

Luego de haber desarrollado una política de seguridad operacional, la administración superior debe:

- A** Respaldo visiblemente la política;
- B** Comunicar la política a todo el personal correspondiente;
- C** Establecer objetivos de rendimiento en materia de seguridad operacional para el SMS y la organización;
- D** Establecer objetivos de seguridad operacional que identifiquen lo que intenta alcanzar la organización en términos de gestión de la seguridad operacional.

Las normas de seguridad operacional logradas son un indicio de la conducta institucional y también son una medida del rendimiento del SMS. Es más, los objetivos de la seguridad operacional y las normas del rendimiento en materia de seguridad operacional deben vincularse con:

- A** Indicadores del rendimiento en materia de seguridad operacional.
- B** Objetivos del rendimiento en materia de seguridad operacional.
- C** Medidas de mitigación del SMS.

MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO DE S.O.	
 Metas de desempeño de seguridad operacional	1. Lograr no mas de 15 eventos de aterrizajes fuertes por 10.000 operaciones. 2. Lograr reducir a 10 eventos de aproximación desestabilizada por 10.000 operaciones. 3. ...
 Planes de acción	1. Curso de entrenamiento teórico/práctico para las tripulaciones. 2. Programa de formación teórico/práctico para las tripulaciones. 3. Cursos de refresco en procedimientos de aproximación y aterrizaje.
 Indicadores de desempeño de seguridad operacional	1. 20 eventos de aterrizajes fuertes por 10.000 operaciones. 2. 15 eventos de aproximación desestabilizada por 10.000 operaciones. 3.
 Proveedor de servicios	Cumplirá con todas los reglamentos nacionales y las normas internacionales aplicables.

D) Elemento 1.2 – Obligación de rendición de cuentas sobre la seguridad operacional y responsabilidades.

El Ejecutivo o Gerente responsable es la persona que tiene la responsabilidad final del funcionamiento seguro de la organización. Establece y promueve la política y los objetivos de seguridad operacional que inculcan dicha seguridad como uno de los valores principales de la institución. Debe tener la autoridad para tomar decisiones dentro de la organización controlar los recursos, tanto financieros como humanos, ser responsable de asegurar que se adopten medidas apropiadas para enfrentar problemas y riesgos de seguridad operacional y también el responsable de responder ante accidentes e incidentes.

El concepto de obligación de rendición de cuentas se refiere a las obligaciones que no pueden delegarse y responsabilidades se refiere a las funciones y actividades que pueden delegarse.

Dependiendo de la organización, el Ejecutivo responsable no participa normalmente de las actividades cotidianas de la organización o en los problemas que se encuentran en el lugar de trabajo y deberá asegurar que existe una estructura organizacional apropiada para gestionar y operar el SMS. A menudo, se delega en un equipo o en una persona de la administración superior la responsabilidad del funcionamiento. Sin embargo, si bien las responsabilidades pueden delegarse, las obligaciones de rendición de cuentas no pueden delegarse. Estas corresponden a aquellas obligaciones establecidas en la política de seguridad operacional.

E) Elemento 1.3 – Designación del personal clave de seguridad operacional

En el contexto del SMS, responsabilidad significa ser el responsable final del rendimiento en materia de la seguridad operacional, ya sea a nivel de SMS general (ejecutivo responsable) o a niveles específicos del proceso (miembros del equipo de gestión). Esto incluye ser responsable de garantizar que se tomen medidas correctivas adecuadas para abordar los peligros y errores notificados, así como también, responder ante accidentes e incidentes.

1. Ejecutivo responsable

El ejecutivo responsable, (normalmente el funcionario ejecutivo principal) es la persona que tiene la responsabilidad final del funcionamiento seguro de la organización. El ejecutivo responsable establece y promueve la política y los objetivos de seguridad operacional que inculcan dicha seguridad como uno de los valores principales de la institución. El ejecutivo responsable debería tener autoridad para tomar decisiones en nombre de la organización, controlar los recursos, tanto financieros como humanos, ser responsable de asegurar que se adoptan medidas apropiadas para enfrentar problemas y riesgos de seguridad operacional y también ser responsable de responder ante accidentes e incidentes.

2. Responsables de desarrollar el plan de implementación del SMS

El ejecutivo responsable, conforme al tamaño de su organización, debe designar mediante la correspondiente documentación, a la persona o grupo de personas responsables de desarrollar el plan de implementación del SMS, los mismos que deben ser competentes para esta función, debiendo haber recibido cursos, talleres, seminarios, etc., sobre el SMS.

3. Encargado del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)

En cada PSA existirá un Encargado SMS designado por la Autoridad superior de la organización, el cual será responsable de administrar y canalizar la información y documentación que genere el SMS.

La función como Encargado SMS puede ser realizada a tiempo parcial y no a dedicación exclusiva, dependiendo del tamaño y complejidad de la organización.

El Encargado de la Seguridad Operacional será responsable entre otras, de las siguientes funciones: **(DAN 19)**

- ✓ Gestionar el plan de implementación del SMS.
- ✓ Realizar o facilitar la identificación de peligros y el análisis de riesgos de seguridad operacional.
- ✓ Monitorear la eficacia de las acciones de mitigación.
- ✓ Proveer reportes periódicos sobre la organización del PSA referente a la performance de la seguridad operacional.
- ✓ Mantener registros y documentación de seguridad operacional.
- ✓ Mantener actualizado el Manual de Seguridad Operacional.
- ✓ Planificar y organizar el entrenamiento de seguridad operacional.
- ✓ Proveer asesoramiento en materias de seguridad operacional.
- ✓ Monitorear las preocupaciones de seguridad operacional en la industria de la aviación en general, y el impacto que se percibe de ellas en las operaciones de la organización del PSA en particular.
- ✓ Coordinar y comunicar, en nombre del ejecutivo responsable, los aspectos relativos a seguridad operacional a la DGAC o a otras autoridades, como sea necesario.

Por ser muy críticas las funciones del encargado de la seguridad operacional, los criterios de su selección deben preferentemente incluir los siguientes aspectos:

- ✓ Experiencia y formación en gestión operacional.
- ✓ Experiencia y formación técnica suficiente para entender los sistemas que sostiene las operaciones.
- ✓ Conocimientos de sistemas de gestión de calidad.

4. Comité de Seguridad Operacional

Es un comité del más alto nivel, presidido por el ejecutivo responsable, e integrado por personal de diferentes áreas del PSA.

El comité de seguridad operacional define las funciones estratégicas de la seguridad operacional de la organización del PSA, vinculado a temas del más alto nivel en relación a políticas, asignación de recursos y monitoreo de la performance organizacional.

El Comité se reunirá en forma periódica, al menos trimestralmente. Las decisiones adoptadas serán documentadas en actas y puestas en conocimiento de todo el personal, de acuerdo a los niveles requeridos y al ámbito de acción de que se trate.

4.1 Funciones del Comité de Seguridad Operacional (DAN 19)

- ✓ Realiza recomendaciones y toma decisiones sobre los objetivos y políticas de seguridad operacional.
- ✓ Monitorea la eficacia del plan de implantación del SMS.
- ✓ Monitorea que cualquier acción correctiva necesaria sea ejecutada de manera oportuna.
- ✓ Monitorea la eficacia de los procesos de gestión de la seguridad operacional de la organización del PSA.
- ✓ Se asegura la asignación apropiada de recursos para alcanzar la performance de seguridad operacional deseada.

F. Elemento 1.4 – Coordinación de la planificación de respuestas ante emergencias

Por definición, una emergencia es una situación o un suceso repentino e imprevisto que requiere medidas inmediatas. La coordinación de la planificación de respuestas ante emergencias se refiere a la planificación de actividades que tiene lugar dentro de un período de tiempo limitado durante una situación de emergencia operacional aeronáutica imprevista.

Un plan de respuestas ante emergencias (ERP) es un componente integral del proceso SRM de proveedor de servicio para enfrentar emergencias, crisis o sucesos relacionados con la aviación. Cuando existe la posibilidad de que las operaciones o actividades aeronáuticas de un proveedor de servicios se vean comprometidas por emergencias como casos de salud pública o pandemias, estos escenarios también deberían abordarse en su ERP según corresponda. El ERP debería abordar también emergencias previsibles que se identifiquen en el SMS y comprender medidas, procesos y controles de mitigación para gestionar eficazmente las emergencias relacionadas con la aviación.

El objetivo general del ERP es la continuación de las operaciones en condiciones de seguridad y el retorno a las operaciones normales tan pronto como sea posible. Esto debe garantizar que exista una transición ordenada y eficiente de operaciones normales a operaciones de emergencia, incluida la asignación de responsabilidades de emergencia y la delegación de la autoridad



G. Elemento 1.5 – Documentación SMS

La documentación del SMS debería incluir un “Manual SMS”, de alto nivel, en el que se describa las políticas, procesos y procedimientos SMS del proveedor de servicios a efectos de facilitar la administración, comunicación y mantenimientos internos del SMS por parte de la organización. Ello deberá contribuir a que el personal comprenda la forma en que funciona el SMS de la organización y cómo se satisfarán las políticas y objetivos de seguridad operacional.

El manual SMS también sirve de mecanismo principal de comunicación de seguridad operacional entre el proveedor de servicios y los interesados principales en la seguridad operacional. El manual SMS puede ser un documento independiente, o puede estar integrado en otros documentos institucionales mantenidos por el proveedor de servicios.

El manual SMS debe incluir una descripción detallada de las políticas, procesos y procedimientos del proveedor de servicios incluyendo:

- A** La política y los objetivos de seguridad operacional.
- B** Referencias a cualesquiera requisitos SMS normativos aplicables.
- C** Una descripción del sistema.
- D** Obligaciones de rendición de cuentas en materia de seguridad operacional y personal clave de seguridad operacional.
- E** Procesos y procedimientos de sistemas de notificación voluntaria y obligatoria de seguridad operacional.
- F** Procesos y procedimientos de identificación de peligros y evaluación de riesgos de seguridad operacional.
- G** Procedimientos de investigación de seguridad operacional.
- H** Procedimientos para establecer y observar los indicadores de rendimiento en materia de seguridad operacional.
- I** Procesos y procedimientos de instrucción en SMS y comunicaciones.
- J** Procesos y procedimientos de comunicación de seguridad operacional.
- K** Procedimientos de auditoría interna.
- L** Gestión de procedimientos de cambio.
- M** Procedimientos de gestión de la documentación SMS.
- N** Cuando corresponda, coordinación de la planificación de respuestas ante emergencias.



La documentación del SMS también comprende la recopilación y mantenimiento de registros operacionales que apoyen la existencia y el funcionamiento continuo del sistema. Los registros operacionales son las salidas de los procesos y procedimientos SMS tales como la SRM y las actividades de aseguramiento de la seguridad operacional.

Los registros operacionales del SMS deberán almacenarse y mantenerse con arreglo a períodos de retención vigentes. Entre los registros operacionales SMS típicos deben figurar los siguientes:

- A** Registros de informes de peligros e informes sobre peligros/seguridad operacional.
- B** SPI y gráficos relacionados.
- C** Registro de evaluaciones de seguridad operacional completadas.
- D** Registros de revisión o auditoría internas del SMS.
- E** Registros de auditoría externa.
- F** Registros de instrucción en SMS/seguridad operacional.
- G** Actas de reuniones del comité del SMS/ seguridad operacional.
- H** Plan de implementación del SMS (durante el período de implementación inicial).
- I** Análisis de brechas para respaldar el plan de implementación.



DIRECCIÓN GENERAL
DE AERONÁUTICA CIVIL
CHILE

CIRCULAR DE ASESORAMIENTO

DSO/SSP N°02/2026

COMPONENTE 1 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL(SMS)

