Agencia Estatal
de Seguridad Aérea

Guía de desarrollo del Manual del Sistema de Gestión

REGISTRO DE EDICIONES		
EDICIÓN	**Fecha de APLICABILIDAD**	**MOTIVO DE LA EDICIÓN DEL DOCUMENTO**
01	Desde publicación	Primera edición

REFERENCIAS	
CÓDIGO	**TÍTULO**
LSA	LEY 21/2003, DE 7 DE JULIO, DE SEGURIDAD AÉREA. (BOE 162, DE 8.7.2003) Y MODIFICACIONES POSTERIORES
LPAC	LEY 39/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
RIA	REAL DECRETO 98/2009, DE 6 DE FEBRERO, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE INSPECCIÓN AERONÁUTICA Y MODIFICACIONES POSTERIORES
FOM/2140/2005	ORDEN FOM/2140/2005, DE 27 DE JUNIO, POR LA QUE SE REGULAN LOS ENCARGOS A REALIZAR POR LA SOCIEDAD ESTATAL DE ENSEÑANZAS AERONÁUTICAS CIVILES, S.A. PARA LA EJECUCIÓN DE ACTUACIONES MATERIALES PROPIAS DE LA INSPECCIÓN AERONÁUTICA
RD 203/2021	REAL DECRETO 203/2021, DE 30 DE MARZO, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE ACTUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SECTOR PÚBLICO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
RD 750/2014	REAL DECRETO 750/2014, DE 5 DE SEPTIEMBRE, POR EL QUE SE REGULAN LAS ACTIVIDADES AÉREAS DE LUCHA CONTRA INCENDIOS Y BÚSQUEDA Y SALVAMENTO Y SE ESTABLECEN LOS REQUISITOS EN MATERIA DE AERONAVEGABILIDAD Y LICENCIAS PARA OTRAS ACTIVIDADES AERONÁUTICAS.
BR	REGLAMENTO (UE) N.º 2018/1139 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 4 DE JULIO DE 2018, SOBRE NORMAS COMUNES EN EL ÁMBITO DE LA AVIACIÓN CIVIL Y POR EL QUE SE CREA UNA AGENCIA DE LA UNIÓN EUROPEA PARA LA SEGURIDAD AÉREA Y POR EL QUE SE MODIFICAN LOS REGLAMENTOS (CE) N.º 2111/2005, (CE) N.º 1008/2008, (UE) N.º 996/2010, (UE) N.º 376/2014 Y LAS DIRECTIVAS 2014/30/UE Y 2014/53/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO Y SE DEROGAN LOS REGLAMENTOS (CE) N.º 552/2004 Y (CE) N.º 216/2008 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO Y EL REGLAMENTO (CEE) N.º 3922/91 DELCONSEJO
REG. 1321/2014 (IR)	REGLAMENTO (UE) N.º 1321/2014 DE LA COMISIÓN DE 26 DE NOVIEMBRE DE 2014 SOBRE EL MANTENIMIENTO DE LA AERONAVEGABILIDAD DE LAS AERONAVES Y PRODUCTOS AERONÁUTICOS, COMPONENTES Y EQUIPOS Y SOBRE LA APROBACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES Y PERSONAL QUE PARTICIPAN EN DICHAS TAREAS. (REFUNDICIÓN DEL REGLAMENTO (CE NO 2042/2003).
DECISION Nº 2020/002/R (AMC/GM)	EXECUTIVE DIRECTOR DECISION 2020/002/R OF 13 MARCH 2020, AMENDING THE ACCEPTABLE MEANS OF COMPLIANCE AND GUIDANCE MATERIAL TO ANNEX I (PART-M), ANNEX II (PART-145), ANNEX III (PART-66), ANNEX IV (PART-147) AND ANNEX VA (PART-T) TO AS WELL AS TO THE ARTICLES OF COMMISSION REGULATION (EU) NO 1321/2014, AND ISSUING ACCEPTABLE MEANS OF COMPLIANCE AND GUIDANCE MATERIAL TO ANNEX VB (PART-ML), ANNEX VC (PART-CAMO) AND ANNEX VD (PART-CAO) TO THAT REGULATION.
DECISION Nº 2021/009/R (AMC/GM)	EXECUTIVE DIRECTOR DECISION 2021/009/R OF 14 JUNE 2021 AMENDMENT OF THE ACCEPTABLE MEANS OF COMPLIANCE AND GUIDANCE MATERIAL TO COMMISSION REGULATION (EU) NO 1321/2014, 'AMC & GM TO PART-M, PART-145, PART-T, PART-ML, PART-CAMO AND PART-CAO', AND 'INSTRUCTIONS FOR CONTINUED AIRWORTHINESS (ICA)', 'INSTALLATION OF PARTS AND APPLIANCES THAT ARE RELEASED WITHOUT AN EASA FORM 1 OR EQUIVALENT'.
DECISION Nº 2022/011/R (AMC/GM)	EXECUTIVE DIRECTOR DECISION 2022/011/R OF 10 MAY 2022, ISSUING THE AMENDMENT TO THE ACCEPTABLE MEANS OF COMPLIANCE AND GUIDANCE MATERIAL TO COMMISSION REGULATION (EU) N. º 1321/2014, 'AMC & GM TO PART-M, PART-145, PART-66, PART-CAMO, PART-CAO, AND TO ITS ARTICLES'.
DECISION Nº 2022/017/R (AMC/GM)	EXECUTIVE DIRECTOR DECISION 2022/017/R OF 2 SEPTEMBER 2022, ISSUING THE AMENDMENT TO THE ACCEPTABLE MEANS OF COMPLIANCE AND GUIDANCE MATERIAL TO COMMISSION REGULATION (EU) N. º 1321/2014, 'AMC & GM TO PART-M, PART-CAMO' AND TO COMMISSION REGULATION (EU) N. º 965/2012, 'AMC & GM TO PART-ORO'.
REG. 748/2012	REGLAMENTO (UE) N.º 748/2012 DE LA COMISIÓN DE 3 DE AGOSTO DE 2012 POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS DISPOSICIONES DE APLICACIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN DE AERONAVEGABILIDAD Y MEDIOAMBIENTAL DE LAS AERONAVES Y LOS PRODUCTOS, COMPONENTES Y EQUIPOS RELACIONADOS CON ELLAS, ASÍ COMO SOBRE LA CERTIFICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE DISEÑO Y DE PRODUCCIÓN

LISTADO DE ACRÓNIMOS	
ACRÓNIMO	**DESCRIPCIÓN**
AD	DIRECTIVA DE AERONAVEGABILIDAD (*AIRWORTHINESS DIRECTIVE*)
AESA	AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA
AMC	MEDIOS ACEPTABLES DE CUMPLIMIENTO (*ACCEPTABLE MEANS OF COMPLIANCE*)
COE	CERTIFICADO DE OPERADOR ESPECIAL
CAME	MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE LA AERONAVEGABILIDAD (*CONTINUING AIRWORTHINESS MANAGEMENT EXPOSITION*)
CAMO	ORGANIZACIÓN DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE LA AERONAVEGABILIDAD (*CONTINUING AIRWORTHINESS MANAGEMENT ORGANISATION*)
CIAIAC	COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES DE AVIACIÓN CIVIL
DR	DIRECTOR RESPONSABLE
EASA	AGENCIA DE LA UNIÓN EUROPEA PARA LA SEGURIDAD AÉREA (*EUROPEAN UNION AVIATION SAFETY AGENCY*)
ERP	PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (*EMERGENCY RESPONSE PLAN*)
FDM	MONITORIZACIÓN DE DATOS DE VUELO (*FLIGHT DATA MONITORING*)
FTE	FULL TIME EMPLOYEE
GM	MATERIAL GUÍA (GUIDANCE MATERIAL)
MOE	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE MANTENIMIENTO
MSG	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN (EQUIVALENTE A SMM)
OACI	ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIAL INTERNACIONAL
PISO	PORTAL DE INDICADORES DE SEGURIDAD OPERACIONAL
POA	ORGANIZACIÓN DE PRODUCCIÓN
POE/MEOP	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE PRODUCCIÓN
SAG	GRUPO DE ACCIÓN DE SEGURIDAD (*SAFETY ACTION GROUP*)
SD	DIRECTIVA DE SEGURIDAD (*SAFETY DIRECTIVE*)
SG	SISTEMA DE GESTIÓN
SIB	BOLETÍN DE INFORMACIÓN DE SEGURIDAD *(SAFETY INFORMATION BULLETIN)*
SMM	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN (*SAFETY MANAGEMENT MANUAL*)
SPI	INDICADOR DE RENDIMIENTO DE SEGURIDAD (*SAFETY PERFORMANCE INDICATOR*)
SRB	COMITÉ DE SEGURIDAD (*SAFETY REVIEW BOARD*)
RCC/RC	RESPONSABLE DE CONTROL DE CONFORMIDAD / RESPONSABLE DE CALIDAD (RC SOLO APLICABLE A POA)

ÍNDICE

1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de esta guía es establecer las pautas para la elaboración y evaluación del Manual del Sistema de Gestión de la Seguridad (en adelante, MSG) de una organización con aprobación COE, según se dispone en el Real Decreto 750/2014, de 5 de septiembre, *por el que se regulan las actividades aéreas de lucha contra incendios y búsqueda y salvamento y se establecen los requisitos en materia de aeronavegabilidad y licencias para otras actividades aeronáuticas*,

Este documento aplica a todos los operadores sujetos a cumplimiento del Real Decreto 750/2014

Según el punto TAE.ORO.GEN.200, el operador deberá establecer, aplicar y mantener un Sistema de Gestión que incluya líneas de responsabilidad y rendición de cuentas claramente definidas para todo el operador, una descripción de los principios generales del operador con respecto a la seguridad denominada política de seguridad, la identificación de los peligros para la seguridad que conlleven las actividades del operador, la evaluación y gestión de los riesgos asociados de dichos peligros, el mantenimiento de personal capacitado y competente para realizar sus tareas, la documentación de todos los procesos clave del sistema de gestión y una función para supervisar el cumplimiento de los requisitos pertinentes por parte del operador.

El Sistema de Gestión deberá corresponder al tamaño del operador y a la naturaleza y complejidad de sus actividades, teniendo en cuenta los peligros y riesgos asociados inherentes a estas actividades.

Además, de acuerdo con TAE.ORO.GEN.205, al contratar o comprar cualquier servicio o producto como parte de sus actividades, el operador deberá garantizar que los servicios o productos contratados o adquiridos cumplen con los requisitos aplicables, que cualquier riesgo para la seguridad aérea asociado a los servicios o productos contratados o adquiridos sea considerado por el sistema de gestión del operador.

En esta guía el término "*organización*" se refiere al operador aéreo con certificado COE responsable de elaborar el Manual del Sistema de Gestión. La terminología utilizada por OACI, equivalente al término "organización" utilizado en esta guía, y que aparece en las referencias al Anexo 19, es "proveedor de servicios".

Los apartados titulados con el término "*Operadores"* hacen referencia a requisitos específicos que deben cumplir organizaciones que dispongan de COE y se rijan por el Real Decreto 750/2014.
Esta guía es una herramienta para comprobar que todos los procesos del Sistema de Gestión de la organización están "Presentes" y son "Adecuados", y sirve como guía para la aprobación del Manual del Sistema de Gestión de la organización.

2. SISTEMA DE GESTIÓN (SG)

La finalidad de un Sistema de Gestión es proporcionar a la organización un enfoque sistemático para gestionar la seguridad operacional (*safety*). Está diseñado para mejorar continuamente la seguridad mediante la identificación de peligros, la recopilación y el análisis de datos y la evaluación continua de los riesgos de la seguridad. El SG procura contener o mitigar proactivamente los riesgos de seguridad antes de que produzcan accidentes e incidentes de aviación. El sistema permite que la

organización gestione eficazmente sus actividades, su rendimiento en materia de seguridad y sus recursos, logrando, al mismo tiempo, una mayor comprensión de su contribución a la seguridad de la aviación. Un SG eficaz demuestra a la autoridad la capacidad de la organización para gestionar riesgos de seguridad.

2.1. Pilares de un sistema de gestión

El marco para el SG está integrado por los siguientes **cuatro** componentes:

2.1.1. Política y objetivos de seguridad

El compromiso y el liderazgo desde la Dirección en materia de seguridad son fundamentales para la implementación de un SG eficaz, y se afirman mediante la política de seguridad y el establecimiento de objetivos en la materia. El compromiso de la Dirección respecto de la seguridad se demuestra mediante la toma de decisiones y la asignación de recursos; estas decisiones y medidas deberían ser siempre coherentes con la política y objetivos de seguridad a efectos de desarrollar una cultura de seguridad positiva.

La política de seguridad debería ser desarrollada y apoyada por la Dirección y llevar la firma de, al menos, el Director Responsable (DR), único para el Sistema de Gestión. El personal clave de seguridad y, cuando corresponda, los órganos representativos del personal (foros de empleados, sindicatos) deberían consultarse para la elaboración de una política de seguridad y sus objetivos a efectos de promover un sentido de responsabilidad compartida.

2.1.2. Gestión de riesgos de seguridad

El proceso de gestión de riesgos identifica sistemáticamente los peligros que existen en el contexto de la entrega de los productos o servicios de la organización. Puede que los peligros sean resultado de los sistemas que son deficientes en su diseño, función técnica, interfaz humana o interacciones con otros procesos y sistemas. También pueden resultar de una falla de los procesos o sistemas existentes para adaptar los cambios en el entorno de operación del proveedor de servicios. A menudo, un análisis cuidadoso de estos factores puede identificar posibles peligros en cualquier punto de la operación o del ciclo de vida de la actividad.

Se pueden descubrir peligros durante el ciclo de vida operacional a partir de fuentes internas y externas. Deberán revisarse continuamente las evaluaciones y mitigaciones de riesgos de seguridad para asegurar que permanecen vigentes.

2.1.3. Aseguramiento de la seguridad

El aseguramiento de la seguridad consta de procesos y actividades realizadas por la organización para determinar si el SG funciona de acuerdo con las expectativas y los requisitos. Esto involucra la observación continua de sus procesos internos, así como su entorno de operación para detectar cambios o desviaciones que puedan introducir riesgos de seguridad emergentes o el deterioro de los controles de riesgos existentes. Dichos cambios o desviaciones pueden entonces abordarse mediante el proceso de gestión de riesgos.

Las actividades de aseguramiento de la seguridad deberían incluir el desarrollo e implementación de las medidas adoptadas en respuesta a los problemas identificados con posibles consecuencias para la seguridad. Estas acciones mejoran continuamente el rendimiento del SG de la organización.

2.1.4. Promoción de la seguridad

La promoción de la seguridad alienta una cultura de seguridad positiva y contribuye a alcanzar los objetivos de seguridad del proveedor de servicios mediante la combinación de competencias técnicas que mejoran continuamente con la instrucción y la educación, la comunicación eficaz y la distribución de información. La dirección proporciona el liderazgo para promover la cultura de seguridad en toda la organización.

La gestión eficaz de la seguridad no puede lograrse solamente siguiendo una orden o una adherencia estricta a las políticas y procedimientos. La promoción de la seguridad afecta el comportamiento tanto individual como institucional y complementa las políticas, procedimientos y procesos de la organización, proporcionando un sistema de valores que respalda las actividades de seguridad.

La organización debería establecer e implementar procesos y procedimientos que faciliten la comunicación eficaz en ambos sentidos a través de todos los niveles. Esto debería comprender una clara dirección estratégica desde los estratos más altos de la organización y la habilitación de la comunicación “jerárquica ascendente” que fomenta los comentarios abiertos y constructivos de todo el personal.

3. ESTRUCTURA DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN (MSG)

3.1. Generalidades

A lo largo del manual, la organización describirá su Sistema de Gestión, el cual deberá abarcar los ámbitos recogidos en TAE.ORO.GEN.200 según aplique, detallados a continuación, y ser coherente con el tamaño de la organización y la naturaleza y complejidad de sus actividades.

El sistema de gestión de la organización debe abarcar todas las actividades realizadas por ella en virtud de sus aprobaciones, tanto si las realiza con personal propio o subcontratadas a otras organizaciones o entidades.

En caso de que las organizaciones subcontratadas contaran con un Sistema de Gestión propio, deberán establecerse los mecanismos de coordinación adecuados entre los Sistemas de Gestión de cada organización, aunque la responsabilidad final siempre será de la organización primera.

En la tabla siguiente se recogen los procedimientos y programas a desarrollar por la organización en relación con el sistema de gestión.

PROCESO	POLITICAS / PROCEDIMIENTOS / PROGRAMAS / PLANES	REQUISITO NORMATIVO
1. Política y Objetivos de Seguridad	Política de Seguridad	TAE.ORO.GEN.200(a)(2), (a)(6)
	Política de Cultura Justa	Reg. 376/2014 Art.16(11) / TAE.ORO.GEN.200 (a)(2)
	Programa o Plan de Seguridad de la Organización	TAE.ORO.GEN.200(a)(3)
	Sistema de Notificación de sucesos/eventos	Reg. 376/2014 Art.4, Art.5, Art.13, Art.16 TAE.ORO.GEN.160
	Organigrama de la organización	TAE.ORO.GEN.210(b), TAE.ORO.COE.135
	Procedimiento de Rendición de cuentas y funciones y responsabilidades del DR y personal clave, incluyendo la responsabilidad de tolerabilidad del riesgo de la organización	TAE.ORO.GEN.200(a)(1), (a)(5), TAE.ORO.GEN.210(a), (b)
	Plan de respuesta ante Emergencia	TAE.ORO.GEN.200(a)(3)
	Procedimiento para gestionar la documentación y registro del sistema de gestión.	TAE.ORO.GEN.220
2. Gestión de riesgos de seguridad	Procedimiento para la identificación de peligros.	TAE.ORO.GEN.200(a)(3)
	Procedimiento/Método de evaluación y mitigación del riesgo.	TAE.ORO.GEN.200(a)(3)
3. Aseguramiento de la Seguridad	Procedimiento de implementación y efectividad de medidas mitigadoras.	TAE.ORO.GEN.200(a)(3)
	Procedimiento de rendimiento de la seguridad	TAE.ORO.GEN.200(a)(3)
	Programa de indicadores de seguridad	TAE.ORO.GEN.200(a)(3)
	Procedimiento de Gestión del Cambio	TAE.ORO.GEN.200(a)(3), TAE.ORO.GEN.130
	Procedimiento para la supervisión y revisión de la efectividad del sistema de gestión.	TAE.ORO.GEN.200(a)(3), (a)(6)
4. Promoción de la Seguridad	Programa de entrenamiento del sistema de gestión (gestión del riesgo y control de conformidad)	TAE.ORO.GEN.200(a)(4)

PROCESO	POLITICAS / PROCEDIMIENTOS / PROGRAMAS / PLANES	REQUISITO NORMATIVO
	Procedimiento para la promoción de la seguridad	TAE.ORO.GEN.200(a)(4), (a)(5)
5. Control de conformidad y cumplimiento	Función de control de conformidad	TAE.ORO.GEN.200(a)(6)
	Programa de auditoría e inspecciones	TAE.ORO.GEN.200(a)(6)
	Procedimiento de seguimiento de no conformidades de la Autoridad	TAE.ORO.GEN.150
	Procedimiento de reacción inmediata ante un problema de seguridad.	TAE.ORO.GEN.155
	Procedimiento para medios alternativos de cumplimiento (AltMoc).	TAE.ORO.GEN.120
6. Gestión de actividades contratadas a otras organizaciones	Procedimiento para la gestión de servicios y/o actividades contratadas a otras organizaciones.	TAE.ORO.GEN.205

3.1.1. Operadores. Complejidad de la organización

En esta sección el operador incluirá una declaración sobre su complejidad, y se declarará como compleja o no compleja en lo que respecta a las necesidades de su Sistema de Gestión.

Un sistema de gestión no complejo tiene alivios en lo que respecta a la manera de cumplir con los requisitos exigibles.

AMC2 TAE.ORO.GEN.200(b)

Siempre se considerarán complejos los operadores que realicen:

- En operaciones de lucha contra el fuego:
  - ✓ lanzamiento de agua, y
  - ✓ traslado de personal adicional especializado
- En operaciones de búsqueda y salvamento:
  - ✓ Lanzamiento de objetos, y
  - ✓ rescate

3.2. Política y objetivos de seguridad

En esta sección, la organización incluirá su política de seguridad teniendo en cuenta lo siguiente: la política de seguridad describe los principios, procesos y métodos del Sistema de Gestión de la organización para lograr los resultados deseados en materia de seguridad. La política es el medio mediante el cual la organización declara su intención de mantener y, donde sea posible, mejorar los niveles de seguridad en todas sus actividades para minimizar su contribución al riesgo de sufrir un accidente tanto como sea razonablemente factible. La política de seguridad debe ser adecuada a la

dimensión y complejidad de la organización.

3.2.1. Compromiso de la dirección

3.2.1.1. Política de seguridad

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(2) y (a)(6)

En esta sección existirá una política de seguridad firmada por el Director Responsable que incluya un compromiso de mejora continua, recoja todos los requisitos legales y estándares aplicables, y considere las mejores prácticas.

La política de seguridad:

- Debe ser comunicada a toda la organización con apoyo visible del Director Responsable. Se deberá indicar de forma expresa cómo se garantiza este conocimiento, debiendo adecuarse al tamaño de la organización y al tipo de personal.
- Debe identificar la seguridad como la más alta prioridad organizativa, por encima de presiones comerciales, operacionales, ambientales o sociales.
- Debe reflejar los compromisos organizativos con respecto a la seguridad.
- Debe indicar que será revisada periódicamente para garantizar su aplicabilidad.
- Debe incluir los principios a seguir para las notificaciones de seguridad, sobre los cuales se fundamentarán los procedimientos de notificación de seguridad.
- Debe incluir el compromiso de mejora de los niveles de seguridad, de cumplir los requisitos legales y normas aplicables, de tener en cuenta las buenas prácticas, de proveer los recursos necesarios y de hacer que la seguridad sea una de las principales responsabilidades de todo el personal nominado, gestores y del personal de la organización en general.
- Debe indicar que el objetivo de las notificaciones e investigaciones no es buscar culpables, sino mejorar la seguridad.
- Debe fomentar activamente la notificación efectiva de seguridad y distinguir entre un comportamiento aceptable (errores involuntarios), contra el que no se tomarán medidas disciplinarias, y uno inaceptable (imprudencia, negligencia, sabotaje, etc.), contra el que sí se podrá actuar, una vez sean identificados los responsables (cultura justa o “just culture”).

Los postholders y gestores (personal de estructura de alto nivel en la organización) deberán promover de forma continua la política de seguridad entre todo el personal y demostrar su compromiso con ella, proveer los recursos humanos y financieros necesarios para su implantación y establecer objetivos de seguridad y normas de funcionamiento.

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(2)

La política de seguridad incluirá una declaración para proporcionar recursos apropiados.

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(2)

Se indicarán los medios para la comunicación de la política de seguridad.

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(2)

El compromiso de la Dirección con la seguridad estará documentado dentro de la política de seguridad.

3.2.1.2. Política de cultura justa

Organization Reg. 376/2014 Art. 16(11)

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(2)

Se definirá una política de Cultura Justa y los principios que identifican claramente los comportamientos aceptables e inaceptables para promoverla.

3.2.1.3. Programa o plan de seguridad

COE TA.ORO.GEN.200 (a)(3)

Se establecerá un procedimiento para establecer los objetivos de seguridad que sean consistentes con la política de seguridad y se definirán los medios para comunicarlos en toda la organización.

Los objetivos de seguridad establecidos por la organización deben tener en cuenta los objetivos de seguridad establecidos por el Programa Estatal de Seguridad Operacional (PESO) y las acciones concretas del Plan de Acción de Seguridad Operacional de España (PASO). Los objetivos de seguridad y las actuaciones asociadas deberán recogerse en un Programa o Plan de Seguridad de la organización.

El seguimiento de los objetivos de seguridad debe garantizarse mediante indicadores que permitan medir el rendimiento en materia de seguridad. El seguimiento será periódico y se realizará a través del Comité de Seguridad de la organización, SRB (Safety Review Board).

3.2.1.4. Sistema de notificación de sucesos/eventos

Organization Reg. 376/2014 Art. 4 Art. 5 Art. 13 Art. 16

COE TAE.ORO.GEN.160

Existirá un sistema de reporte confidencial para capturar sucesos, que garantice la desidentificación de la fuente, la retroalimentación y el registro de los sucesos en una base de datos. El sistema de notificación de sucesos establecido por la organización es una fuente de identificación de peligros del sistema de gestión.

La organización debe establecer un procedimiento para notificar los sucesos obligatorios a AESA. Las responsabilidades se definirán conforme al Reg. (UE) 376/2014 para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos en cuanto a categorización y análisis de seguridad requerido a los sucesos.

El procedimiento identificará cómo se activan los reportes y definirá escalas de tiempo para los sucesos de reporte obligatorio (reporte a la Autoridad tan pronto como sea posible y siempre dentro de las 72 horas desde que la organización tiene conocimiento del suceso, salvo circunstancias excepcionales).

El procedimiento también debe incluir las consideraciones necesarias para notificar los incidentes y/o accidentes a la CIAIAC.

Puede encontrarse más información sobre la notificación de sucesos obligatoria y voluntaria en el *Material guía nuevo reglamento de sucesos 376/2014*, así como información sobre análisis y seguimiento de sucesos (follow-up) en la guía *para el Análisis y Seguimiento de Sucesos (Follow-Up)* disponibles en la web de AESA.

https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/gestion-de-la-seguridad-operacional/sistema-de-notificaci%C3%B3n-de-sucesos/publicaciones-generales-del-sns

https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/gestion-de-la-seguridad-operacional/sistema-de-notificaci%C3%B3n-de-sucesos/analisis-y-seguimiento-de-sucesos-follow-up

3.2.2. Rendición de cuentas y responsabilidades de seguridad. Designación del personal clave

Se entiende por obligación de rendición de cuentas (*accountability*) la relativa al logro de los objetivos de seguridad establecidos.

Se entiende por responsabilidad la relativa al cumplimiento con la función asignada.

En esta sección deberán incluirse la obligación de rendición de cuentas y responsabilidades del Director Responsable (DR).

La organización deberá incluir un organigrama recogiendo las líneas de responsabilidad y obligación de rendición de cuentas a través de la organización.

En el dimensionado del sistema de gestión deberán tenerse en cuenta las necesidades de personal que exigen los objetivos de seguridad establecidos.

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(1) y TAE.ORO.GEN.210(a)

En esta sección se nombrará un DR con plena responsabilidad y máxima rendición de cuentas sobre el SG. Deberá desarrollarse, además, un procedimiento de actuación en caso de ausencia del DR.

El máximo responsable del SG es el DR, quien, sin importar otras funciones, tiene la responsabilidad final, en nombre de la organización, de implementar y mantener al SG. Las autoridades y responsabilidades del DR que no deben delegarse incluyen, entre otras:

- la disposición y asignación de recursos humanos, técnicos, financieros y de otro tipo necesarios para el rendimiento eficaz y eficiente del SG, de conformidad con los requisitos aplicables y con los manuales de la organización;
- garantizar que, si se produce una disminución en el nivel de recursos o circunstancias anormales que puedan afectar a la seguridad, se implantará la reducción requerida en el nivel de operaciones de la organización;
- la responsabilidad directa de la conducta de los asuntos de la organización;
- la autoridad final sobre las operaciones con certificación/aprobación de la organización;
- garantizar el cumplimiento con los requisitos normativos aplicables, las bases de certificación y el sistema de gestión de la seguridad de la organización;
- el establecimiento, la implantación y la promoción de la política de seguridad;
- el establecimiento de los objetivos de seguridad de la organización;

- actuar como promotor de la seguridad de la organización;
- tener la responsabilidad final para la resolución de todos los problemas de seguridad
- el establecimiento y mantenimiento de la competencia de la organización para aprender del análisis de los datos recopilados mediante su sistema de notificación de seguridad.

Además, el DR debe tener conocimiento y comprender los principios y las prácticas relacionados con los sistemas de gestión de la seguridad y los problemas clave de la gestión de riesgos dentro de la organización, y su forma de aplicación.

Ver la guía ***OPS-COE-P01-GU02***, sobre evaluación de cargos responsables del SG.

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(1) y (a)(5), TAE.ORO.GEN.210(a) y (b)

La rendición de cuentas de seguridad, las autoridades y las responsabilidades estarán claramente definidas y documentadas. Se establecerán las responsabilidades del DR en materia de seguridad. Entre estas responsabilidades se incluirán, al menos, la de establecer la tolerabilidad de riesgo de seguridad, es decir, el nivel de seguridad de las actividades de la organización.

COE TAE.ORO.GEN.210(b) y TAE.ORO.COE.135

En esta sección se designará un Responsable de Seguridad (RS) competente que sea responsable de la implementación y el mantenimiento del SG con una línea directa de reporte al DR. Deberá indicarse, además, el cargo que lo sustituye en caso de ausencia.

El RS es la persona de contacto y el responsable del desarrollo, administración y mantenimiento de un SG eficaz. El RS también aconseja al DR y al resto del personal sobre los asuntos de gestión de la seguridad y es responsable de coordinar y comunicar temas de seguridad dentro de la organización, así como también con proveedores externos y otras organizaciones. Las funciones del responsable de seguridad incluyen, entre otras:

- gestionar el plan de implementación del SG en nombre del Director Responsable;
- supervisar la implantación y el funcionamiento del SG;
- realizar/facilitar la identificación de peligros y el análisis de riesgos de seguridad;
- gestionar el sistema de notificación de seguridad;
- controlar las medidas correctivas y evaluar sus resultados;
- proporcionar informes periódicos sobre el rendimiento en materia de la seguridad de la organización;
- mantener registros y documentación de la seguridad;
- planificar y facilitar una capacitación de seguridad para el personal;
- proporcionar consejos independientes sobre asuntos de seguridad;
- iniciar y participar en las investigaciones internas de sucesos/accidentes;
- coordinarse y comunicarse (en nombre del DR) con AESA, según sea necesario, sobre temas relacionados con la seguridad;
- coordinarse y comunicarse (en nombre del DR) con organizaciones internacionales sobre temas relacionados con la seguridad;
- coordinar y gestionar el departamento u oficina de seguridad, si por las características de la organización ha sido definida.

La dedicación del RS debe ser tal que se garantice que la carga de trabajo que genere el mantenimiento y control del sistema sea asumible por este y por su personal de apoyo a través del departamento u oficina de seguridad.

Ver la guía ***OPS-COE-P01-GU02***, sobre evaluación de cargos responsables del SG.

También se incluirá el organigrama de la organización identificando cómo se han organizado las responsabilidades productivas que tendrán relación con la seguridad. Se indicarán también las funciones y responsabilidades de los diferentes postholders y gestores. Se podrá hacer referencia a otros manuales (manual de operaciones, etc.) donde se describa la organización o viceversa.

3.2.2.1. Operadores

COE TAE.ORO.COE.130

En caso de que el operador esté obligado a implementar un programa de FDM deberá incluir en este punto las responsabilidades del grupo de FDM y detallar los métodos/procedimientos/procesos establecidos para cumplir con dichas responsabilidades.

Puede encontrarse información sobre el programa FDM en la guía ***GSO-FDM-DT01*** de *Seguimiento de Datos de Vuelo* disponible en la web de AESA, en el apartado "Material Guía de Sistemas de Gestión de Seguridad".

https://www.seguridadaerea.gob.es/es/prom-de-seguridad/directivas-y-material-guia

3.2.3. Coordinación de la planificación de respuestas ante emergencias

En esta sección la organización debe desarrollar, o si se ha desarrollado en un documento aparte referenciarlo, su plan de respuesta ante emergencias (ERP) conteniendo las medidas a tomar por la organización o personas concretas durante una emergencia. Se recomienda desarrollar un documento específico.

Este ERP debe ser acorde al tamaño, naturaleza y complejidad de las actividades llevadas a cabo por la organización y debería cubrir al menos una transición ordenada y segura desde una situación normal a una de emergencia, la continuación de la provisión de servicios de forma segura, así como el retorno a la operación normal tan pronto como sea posible y la coordinación con los planes de respuesta de emergencia de otras organizaciones, cuando sea necesario. Quién toma las decisiones, cómo se obtiene la información, qué estructuras se crean para ello, etc. Debe indicarse en qué lugar del ERP se establecen los procedimientos, estructuras y metodologías que aseguran el cumplimiento con estos elementos.

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(3)

En esta sección se desarrollará y se indicará el método de distribución de un plan de respuesta de emergencia (ERP) apropiado que defina los procedimientos, roles, responsabilidades y acciones de las diversas organizaciones y del personal clave.

3.2.4. Documentación del SG

En este apartado la organización debe describir su sistema de gestión de la documentación de los procesos clave del sistema de gestión.

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(5)

En esta sección se relatará la documentación del SG que incluye las políticas y procesos que describen el sistema y los procesos de gestión de seguridad de la organización.

COE TAE.ORO.GEN.220

La documentación del SG definirá las salidas (resultados/conclusiones) del SG y qué registros de las actividades del SG se almacenarán.

3.3. Gestión de riesgos de seguridad

A lo largo de esta sección la organización describirá los procesos/métodos/procedimientos y las responsabilidades asociadas para la gestión de riesgos de la seguridad.

3.3.1. Identificación de peligros

En esta sección la organización deberá desarrollar un proceso sistemático para identificar los peligros en el sistema, entendiéndose peligro como una condición que puede causar o contribuir a un incidente o accidente de la aeronave.

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(3)

En esta sección existirá un procedimiento que describa cómo se realiza la identificación de peligros asociados a la actividad de la organización. El sistema de identificación de peligros deber ser reactivo y proactivo y debe tener en cuenta tanto fuentes internas como externas. El origen de los peligros identificados por la organización debe ser identificado, por ejemplo, si el peligro deriva de un suceso, de un cambio o de origen externo.

Entre las posibles fuentes de identificación de peligros internas se encuentran:

- Sistema de notificación.
- Encuestas de seguridad.
- Auditorías de seguridad.
- Análisis de tendencias de indicadores de seguridad.
- Análisis de tendencias del programa FDM, si aplica.
- Investigación y seguimiento de incidentes.

Entre las posibles fuentes de identificación de peligros externas se encuentran:

- Informes de accidentes.
- Sistema de notificación de sucesos de AESA.
- Comunicaciones de AESA, CIAIAC o cualquier otro organismo implicado en la seguridad.
- Otras organizaciones relacionadas con la actividad de la organización.

- SIBs de EASA.

3.3.2. Evaluación y mitigación de riesgos de seguridad

La organización ha de describir en esta sección su proceso formal para la evaluación y mitigación de riesgos que garantice:

- Análisis, en términos de probabilidad y severidad de ocurrencia;
- Evaluación, en términos de tolerabilidad; y
- Control, en términos de mitigación, de los riesgos.

Lo anterior será requerido con independencia de la metodología que haya elegido la organización (metodología OACI, ARMS, BOW-TIE, etc.).

Se debe identificar al personal responsable de la organización con la capacidad de tomar decisiones relativas a la tolerabilidad de los riesgos.

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(3)

En esta sección existirá un procedimiento para analizar y evaluar los riesgos de seguridad. Se definirá el nivel de riesgo que la organización está dispuesta a aceptar y se indicará qué personal responsable de la organización tiene capacidad para tomar decisiones relativas a la tolerabilidad de los riesgos.

La metodología de los diferentes procedimientos para gestionar riesgos puede ser común entre las distintas organizaciones. Sin embargo, no pueden ser comunes los valores de probabilidad y severidad, estos deben ser customizados y proporcionados a la actividad y volumen de operaciones de la organización.

El procedimiento establecido debe indicar cómo la organización va a tratar las recomendaciones de seguridad de los informes de la CIAIAC, de los SIB de EASA y de las emitidas por AESA dirigidas la organización o que afecten a la actividad que desarrolla.

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(3)

La organización tendrá un procedimiento para decidir y aplicar los controles o mitigaciones de riesgo apropiados. En el procedimiento se debe indicar cómo se asignan las responsabilidades para la implementación de las acciones y el plazo del que se dispone.

3.3.2.1. Operadores

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(3)

Como caso particular, el operador establecerá en este apartado su procedimiento de gestión de riesgos de vuelo en entorno de cenizas volcánicas.

3.4. Aseguramiento de la seguridad

En esta sección la organización describirá los procesos/métodos/procedimientos y las responsabilidades asociadas para el aseguramiento de la seguridad.

3.4.1. Observación y medición del rendimiento en materia de seguridad

3.4.1.1. Implementación y efectividad de medidas mitigadoras

La organización debe describir su proceso y responsabilidades asociadas para la observación y medición del rendimiento en materia de seguridad de dicha organización en comparación con lo establecido en la política y objetivos de seguridad.

Deberán tratarse al menos los siguientes aspectos:

- Finalidad del proceso de observación y medición del rendimiento en materia de seguridad.
- Indicadores de rendimiento de seguridad, definidos en OACI como "parámetro de seguridad basado en datos que se utiliza para observar y evaluar el rendimiento en materia de seguridad". Se deberán definir en esta sección los indicadores de rendimiento de seguridad (SPI) relacionados con aspectos clave de su sistema y operaciones. Deberán detallarse las responsabilidades, criterios y procedimientos para el desarrollo y revisión de los indicadores de rendimiento en materia de seguridad. Estos indicadores no se limitan a los de seguridad operacional que los operadores COE reportan por medio del Portal de Indicadores de Seguridad Operacional (PISO).
- Metas de rendimiento de seguridad, definidas en OACI como el objetivo planificado o destinado para el/los indicador/es de rendimiento en materia de seguridad para un determinado periodo. Se deberán desarrollar metas de rendimiento cubriendo los aspectos clave de la organización y las operaciones. Deberán detallarse las responsabilidades, criterios y procedimientos para el desarrollo y revisión de las metas de rendimiento en materia de seguridad, teniendo en cuenta lo establecido en el RD 995/2013.
- Herramientas para la observación y medición del rendimiento. Se contemplarán al menos las mencionadas a continuación, y para cada una de ellas se detallará quién/cómo/cuándo usará dicha herramienta de cara a la observación y medición del rendimiento.
    - Los sistemas de notificación de sucesos (obligatorio y voluntario).
    - El estudio de seguridad.
    - Las revisiones de seguridad, incluyendo revisión de tendencias.
    - Las auditorías.
    - Las encuestas de seguridad.

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(3)

Existirá un procedimiento para evaluar si la mitigación de riesgos se aplica y es efectiva.

3.4.1.2. Rendimiento e indicadores de seguridad

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(3)

Existirá un procedimiento para medir el rendimiento en seguridad de la organización, incluidos los indicadores de rendimiento de seguridad y las metas relacionadas con los objetivos de seguridad de la organización.

La organización debe establecer indicadores de seguridad que permitan medir, entre otros:

- Las actuaciones del SG de manera sistémica (número de mitigaciones o barreras de seguridad establecidas, actuaciones de los SAG, peligros y riesgos identificados, tiempos de resolución, etc.).
- La gestión del cambio.
- La cultura de seguridad.
- La seguridad de las actividades relacionadas (incidentes, sucesos específicos, …).
- La promoción de seguridad (boletines de seguridad, cursos, …).
- Los objetivos de seguridad establecidos en el programa o plan de acción de seguridad.
- La efectividad de las mitigaciones de riesgo.
- Los diferentes eventos y tendencias del programa de monitorización del vuelo (FDM), si aplica.

Los indicadores de seguridad establecidos por la organización se detallarán en un documento donde se incluya la descripción del indicador, el objetivo del mismo, el valor de referencia, la meta, cómo se recogen los datos, periodicidad de recogida de datos, responsable de la recogida de datos, periodicidad y responsable del control de indicador. Estos indicadores no se limitarán a los indicadores de seguridad operacional que los operadores COE reportan por medio del Portal de Indicadores de Seguridad Operacional (PISO).

El seguimiento de los indicadores permitirá identificar tendencias y obtener información para la toma de decisiones del DR a través del Comité de Seguridad de la organización SRB.

Además del seguimiento de los indicadores para medir el rendimiento en seguridad de la organización, es necesario establecer auditorías de seguridad, en el marco del programa de control de conformidad (ver apartado siguiente) para comprobar que la estructura del sistema es sólida en términos de niveles de competencia y el cumplimiento con los requisitos aplicables.

3.4.2. Gestión del cambio

En este punto la organización debe describir las responsabilidades y procedimientos asociados a la gestión del cambio, que deben cubrir al menos los siguientes aspectos:

- Identificación de la naturaleza y alcance del cambio.
- Realización de un estudio previo de evaluación de impacto.
- Realización de un análisis de riesgos (ver puntos 3.3.1 y 3.3.2)
- Identificación del personal que llevará a cabo la implementación del cambio y de las medidas mitigadoras requeridas, resultado del proceso de gestión del cambio.
- Definición de un plan de implementación.
- Valoración de los costes económicos asociados.
- Comunicación del cambio propuesto al personal para lograr su implicación y apoyo al mismo.
- Implementación de las acciones definidas en el plan.
- Seguimiento de los efectos del cambio a través de las herramientas descritas en el punto 3.4.1 de observación y medición del rendimiento en materia de seguridad.

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(3)

En esta sección la organización establecerá un procedimiento de gestión del cambio 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.

Los peligros y riesgos identificados en la gestión del cambio se añadirán al registro de peligros y riesgos de la organización para su control y seguimiento.

La organización no llevará a cabo un cambio si el nivel de riesgo asociado está por encima de los límites establecidos por el DR para la organización.

3.4.2.1. Operadores

Según TAE.ORO.GEN.130, los siguientes cambios de la organización requerirán una aprobación previa por parte de AESA:

- Cambios que afecten al ámbito de aplicación del COE, a las especificaciones de sus operaciones o a los elementos del sistema de gestión de TAE.ORO.GEN.200(a)(1) y (a)(2).
- Cambios en el personal designado de conformidad con TAE.ORO.GEN.210, TAE.ORO.COE.135 y TAE.ORO.GEN.200 y sus líneas jerárquicas con el DR.
- El procedimiento relacionado con los cambios que no requieren una aprobación previa desarrollado en el Manual de Operaciones. Procedimiento de notificación a la Autoridad (TAE.ORO.GEN.130(c)).
- El procedimiento para la gestión de matrículas operadas por el COE (TAE.ORO.GEN.130(c)).
- El entrenamiento de las tripulaciones (TAE.ORO.FC/TC.).
- El procedimiento para que las tripulaciones operen en más de un tipo o variante (TAE.ORO.FC.LCI.240 y TAE.ORO.FC.SAR.240).
- Los esquemas de condiciones del operador (CO 16B 8.3 y Anexo 1 CO 16B 7.2).
- Medios aceptables de cumplimiento alternativos (TAE.ORO.GEN.120).
- Aprobación para impartir el entrenamiento de lucha contraincendios, (esta aprobación se indicará en el COE) (TAE.ORO.COE.105(b)).
- Para vuelos IFR, uso de mínimos de operación de aeródromo por debajo de los mínimos establecidos por el Estado de aeródromo (TAE.SPO.OP.110(a)(1)).
- Para vuelos IFR, uso de mínimos de operación de aeródromo con baja visibilidad (TAE.SPO.OP.110(a)(2)).
- Operaciones por encima de 13.000 ft (3.960 m) por tiempo limitado, sin uso de oxígeno suplementario (TAE.SPO.OP.195).
- Procedimientos operativos estándar (TAE.SPO.OP.230(c)).
- Procedimientos para el transporte de Mercancías Peligrosas (TAE.SPO.GEN.150).

Para cualquiera de estos cambios, la organización se asegurará de contar con la aprobación formal de AESA para implementarlos y, durante la ejecución de los mismos, el operador ejercerá su actividad en las condiciones prescritas por AESA, según proceda.

No obstante, en función del riesgo y la madurez del sistema de gestión, AESA podrá establecer qué otros cambios son objeto de aprobación antes de la implementación por parte del operador. Al comienzo de las operaciones y una vez superado el proceso de certificación, el sistema de gestión del operador está documentado y es adecuado al tamaño, naturaleza y complejidad de las mismas. Sin embargo, todavía no está operativo ni puede ser efectivo. Por esta razón, se establece que los cambios en los procesos de un operador recién certificado serán aprobados. Cuando el operador demuestre que tiene capacidad para gestionar determinados cambios que no requieren aprobación, podrá proponer un procedimiento para la gestión y notificación de estos cambios. Una vez aprobado el procedimiento, el operador tendrá privilegios para gestionar los cambios sin aprobación dentro del alcance del procedimiento. Será condición necesaria que, al menos, el resultado de las primeras actividades de supervisión realizadas sea positivo.

Todos los cambios que no requieran aprobación previa serán gestionados y notificados a AESA según se haya definido en el procedimiento de notificación a la autoridad (TAE.ORO.GEN.130(c)), que deberá indicar cuáles son los cambios gestionados por el operador y cómo serán gestionados por el operador. Entre los cambios que pueden ser notificables por parte de la organización se encuentran:

- Revisiones de Manual de Operación,
- Revisiones del Manual del Sistema de Gestión,
- Equipamiento de aeronaves y las limitaciones asociadas, si no afectan a las especificaciones operativas del COE,
- Datos de operación de las flotas relacionados con los manuales de certificación (AFMs, ...)
- La gestión de matrículas operadas bajo el COE.

COE TAE.ORO.GEN.130(c)

Si el operador tiene privilegios para gestionar cambios sin aprobación y notificarlos a AESA, debe haber desarrollado un procedimiento donde se establezca el alcance de los cambios notificables y cómo se van a gestionar los cambios y la notificación de estos.

Un operador recién certificado no tendrá estos privilegios hasta que no se tengan evidencias que su sistema de gestión está operativo. Para ello, al menos el resultado de las primeras actividades de supervisión debe ser positivo. Cuando esto ocurra el operador puede proponer el procedimiento de gestión y notificación de cambio para su aprobación.

3.4.3. Mejora continua del SG. Supervisión y revisión de la efectividad del sistema de gestión

En este apartado la organización deberá describir los procedimientos y responsabilidades asociadas para una mejora continua de la gestión de seguridad.

Esta mejora podría conseguirse a través de:

- Valoraciones de cómo funciona la gestión de seguridad.
- Identificación y análisis de posibles retos asociados con el funcionamiento de la gestión de seguridad.
- Implementación de cambios para la mejora de la gestión de seguridad.

- Seguimiento y revisión de los efectos de cualquier cambio.

Cuando la gestión de la seguridad está funcionando bien, podría mejorarse su rendimiento a través de:

- Procedimientos de aprendizaje.
- Mejoras en las revisiones de seguridad, estudios de seguridad y auditorías.
- Mejoras en el sistema de reporte y herramientas de análisis.
- Mejoras en los procesos de identificación y evaluación de peligros y de concienciación en materia de riesgos en la organización.
- Mejoras en las relaciones con los subcontratistas, proveedores y clientes en lo relativo a la seguridad.
- Mejoras en los procesos de comunicación, incluyendo feedback del personal.

TAE.ORO.GEN.200(a)(3) y (a)(6)

Existirá un procedimiento para supervisar y revisar la efectividad del SG utilizando los datos y la información disponibles.

3.5. Promoción de la seguridad

3.5.1. Instrucción y educación

Deberán incluirse los programas de entrenamiento inicial y recurrente en materia de seguridad para todo el personal de la organización y de otras organizaciones trabajando bajo la responsabilidad de la organización. Este entrenamiento debe ser acorde con sus responsabilidades y participación en materia de seguridad.

Deberá incluirse, al menos, para cada nivel de entrenamiento definido en función del perfil del alumno:

- Objetivo.
- Alcance.
- Perfil del instructor.
- Modalidad del curso (presencial, e-learning, autoestudio, etc.).
- Contenidos del curso, incluyendo:
    - política, objetivos y metas de seguridad;
    - estructura de la organización, funciones y responsabilidades relacionadas con la seguridad de cara a asegurar que el personal sea consciente de sus responsabilidades;
    - principios básicos de la gestión de riesgos de la seguridad, incluyendo funciones y responsabilidades de cada uno en este proceso;
    - sistemas de reporte de sucesos y peligros de la seguridad, informando de medios y procedimientos para reportar y sus beneficios;
    - principios de la mejora continua del rendimiento en materia de seguridad;
    - líneas de comunicación para la divulgación de información de seguridad;
    - responsabilidad de la organización sobre servicios subcontratados;

- plan de respuesta de emergencia, funciones y responsabilidades asociadas.
- Cronograma.
- Método de evaluación, si procede.

La formación para los cargos de responsabilidad de las distintas áreas debe incluir el contenido relacionado con el cumplimiento de los requisitos de seguridad nacionales e institucionales, la asignación de recursos y la promoción activa del sistema de gestión de la seguridad, lo que incluye la comunicación eficaz de seguridad entre los departamentos. Además, la formación para estos cargos debe incluir material acerca del establecimiento de niveles de objetivos y metas del rendimiento en materia de seguridad.

La formación al DR debe proporcionarle una comprensión del sistema de gestión de la seguridad y su relación con la estrategia comercial general de la organización.

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(4)

En esta sección existirá un programa de entrenamiento en el SG inicial y periódico. El entrenamiento abarcará los deberes de seguridad individuales (incluidos los roles, las responsabilidades y la rendición de cuentas) y cómo funciona el SG de la organización.

Existirá un procedimiento para garantizar que la organización tenga personal entrenado y competente.

3.5.2. Comunicación de la seguridad

En este punto la organización debe incluir procedimientos y responsabilidades asociadas para el establecimiento de un sistema de comunicación en materia de seguridad efectivo, teniendo en cuenta lo siguiente:

- El sistema de comunicación debe garantizar que todo el personal es conocedor de las actividades de gestión de la seguridad según corresponda a las responsabilidades de seguridad que tiene asignadas cada uno.
- El sistema debe comunicar la información de seguridad crítica, especialmente la relativa a peligros y riesgos analizados y evaluados.
- El sistema debe explicar por qué se toman determinadas acciones y por qué se generan nuevos procedimientos en materia de seguridad o se modifican los antiguos.
- La organización debe comunicar la política y los objetivos de seguridad a todo el personal.
- El Responsable de Seguridad debe comunicar regularmente información sobre las tendencias de rendimiento en materia de seguridad y temas de seguridad específicos mediante los boletines y las sesiones informativas. Además, también debe garantizar que las lecciones aprendidas a partir de las investigaciones o las experiencias ya sean internas o de otras organizaciones, se distribuyan ampliamente.
- En el caso de operadores que dispongan de un programa de FDM, el sistema debe permitir la difusión de las lecciones aprendidas del seguimiento de los datos de vuelo al personal, y a la industria/Autoridad si corresponde (asegurando previamente la desidentificación de los datos).
- El sistema debe alentar activamente al personal para que identifique e informe los peligros; de este modo el rendimiento en materia de seguridad será más eficiente.

- El sistema debe permitir que información y conocimientos de accidentes/incidentes relevantes puedan divulgarse a otras personas y organizaciones de forma que estos puedan aprender de los mismos.

Para divulgar información de seguridad podrían usarse, entre otras, las siguientes herramientas:

- Reuniones de seguridad con el personal, donde la información, acciones y procedimientos pueden ser discutidos.
- "Briefings" de seguridad.
- Email, correo, buzón de sugerencias.
- Campañas de seguridad.
- Información de seguridad de las autoridades, fabricantes, etc.
- Boletines con casos de estudio, reportes de auditoría, información de accidentes/incidentes internos y externos a la organización.
- Suscripción a publicaciones.

Organization Reg. 376/2014 Art. 13 (3) COE TAE.ORO.GEN.200(a)(4) y (a)(5)

Esta sección definirá un procedimiento para determinar qué información de seguridad crítica se debe comunicar y cómo se comunica dentro de la organización a todo el personal según corresponda. Esto incluirá organizaciones y personal contratados cuando sea apropiado.

3.6. Responsabilidades de cumplimiento y función de control de conformidad / calidad

A lo largo de esta sección la organización deberá describir las responsabilidades en cuanto a cumplimiento con los requisitos aplicables y el funcionamiento de su función de control de conformidad, tratando los siguientes aspectos:

- Responsabilidades y rendimiento de cuentas en cuanto a asegurar que las actividades de la organización se desarrollan cumpliendo los requisitos exigibles.
- Procedimientos para asegurar el cumplimiento de los requisitos.
- Funciones y responsabilidades del Responsable de Control de la Conformidad, auditores e inspectores.
- Programa de control de conformidad (auditorías e inspecciones).

El programa de control de conformidad permite asegurar el cumplimiento con los requisitos aplicables. Es un programa desarrollado por la organización.

3.6.1. Función de control de conformidad / calidad

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(6)

Los requisitos aplicables a la organización deben haber sido identificados y adecuadamente transcritos a los manuales y procedimientos de la organización.

La rendición de cuentas y las responsabilidades en materia de control de conformidad se definirán para todo el personal. Los postholders o responsables productivos de cada ámbito de la organización (gestión de la aeronavegabilidad, mantenimiento, operaciones vuelo, entrenamiento de tripulaciones, operaciones tierra, etc.) serán responsables de garantizar que las actividades bajo su responsabilidad se desarrollan de acuerdo con los requisitos aplicables.

La rendición de cuentas y las responsabilidades del DR en materia de control de conformidad estarán documentadas. En concreto en cuanto a asegurar que hay suficientes recursos para asegurar el cumplimiento con los requisitos aplicables a la organización.

Se documentará que hay una persona o grupo de personas con responsabilidades para la función de control de conformidad, incluida la persona que actúa como Responsable de Control de Conformidad/Responsable de Calidad (RCC/RC) con acceso directo al DR. Deberá indicarse, además, el cargo que lo sustituye en caso de ausencia.

El RCC/RC es responsable de asegurar que el programa de control de conformidad está adecuadamente implementado y es revisado continuamente para garantizar su mejora continua.

El RCC/RC no podrá ser responsable de ninguno de los ámbitos productivos de la organización y tiene que demostrar conocimiento de las actividades desarrolladas por el operador, o la organización de los requisitos normativos aplicables y experiencia en actividades de control normativo.

La organización debe demostrar que el RCC/RC tiene acceso a todas las partes de la organización y organizaciones subcontratadas, si las hubiese.

En caso de que el RCC/RC sea la misma persona que el RS de la organización, el DR debe asegurar que cuenta con los recursos suficientes para desarrollar ambas actividades. Se tendrá en cuenta el tamaño y complejidad de la organización.

Ver la guía ***OPS-COE-P01-GU02***, sobre evaluación de cargos responsables del SG.

En los operadores no complejos, las funciones y responsabilidades del RCC pueden ser realizadas por el DR, si este cuenta con la experiencia y conocimientos necesarios para llevarlas a cabo.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se debe desarrollar un procedimiento que describa cómo se garantiza que las actividades de la organización se desarrollan de acuerdo con los requisitos aplicables.

Se documentará de tal forma que se logre la independencia de la función de control de conformidad. En concreto, se debe garantizar que las auditorías e inspecciones no son realizadas por el personal responsable de la función auditada.

La organización debe definir un entrenamiento para los postholders y el personal con responsabilidades relacionadas con el control de cumplimiento, que incluya, entre otros, los requisitos relativos a control de no conformidades, los procedimientos y manuales aplicables, las técnicas de auditoría, reporte y registro.

La organización debe definir un briefing relativo a la función de control de conformidad para el resto de personal de la organización.

3.6.2. *Programa de auditorías*

COE TAE.ORO.GEN.200(a)(6)

La organización debe definir un programa de control de conformidad que incluya detalles de planificación de actividades y procedimientos de monitorización para auditorías e inspecciones, informes, seguimiento y registros.

El alcance del programa de control de conformidad debe ser tal que al menos garantice el control de conformidad con respecto a:

- Los privilegios de la organización según se recogen en los certificados/autorizaciones que permiten las actividades que realizan.
- Manuales y registros.
- Entrenamientos.
- Procedimientos y manual de sistema de gestión.
- Las actividades de los ámbitos productivos de la organización
- Las actividades desarrolladas por otras organizaciones subcontratadas y/o contratadas.

Para los operadores no complejos, el programa de auditorías e inspecciones puede realizarse a través de una checklist. Las no conformidades se recogerán en un informe de no conformidades.

La organización tendrá procedimientos documentados para la identificación y el seguimiento de acciones correctoras y correctivas.

Existirá un procedimiento sobre cómo se comunican los resultados de la auditoría al DR y a la alta dirección.

Se describirá la interfaz entre la función de control de conformidad y los procesos de gestión del riesgo de seguridad.

3.6.3. *Seguimiento de no conformidades con la autoridad*

La organización deberá incluir en este punto la descripción del procedimiento de gestión de las incidencias incluyendo detalle de las responsabilidades asociadas (quién plantea las medidas correctoras y correctivas según el área de las incidencias, quién firma los formatos de seguimiento de deficiencias, quién los envía a la Autoridad, quién hace el seguimiento de las incidencias hasta el cierre, etc.).

Deberá tener en cuenta la obligación de presentar a AESA, en el plazo de 10 días desde la recepción del acta de inspección, un plan de acciones correctoras. Dicho plan de acciones deberá contener para cada deficiencia la identificación de su causa raíz, así como la propuesta de las acciones correctoras y correctivas con el mayor nivel de detalle posible, junto con el plazo de implementación de dichas acciones, así como las fechas de presentación a AESA de cualquier documentación que requiera aceptación/aprobación.

Dicho procedimiento de gestión de incidencias debe garantizar la aplicación de medidas correctoras a satisfacción de la autoridad competente y dentro del plazo acordado con dicha autoridad.

COE TAE.ORO.GEN.150

La organización debe desarrollar un procedimiento para la gestión de las no conformidades notificadas por AESA. El procedimiento debe incluir las responsabilidades en la organización asociadas para la resolución de las no conformidades y el cumplimiento de los plazos establecidos.

Para la resolución de las no conformidades, la organización tiene que proponer un plan de acciones correctoras que deberá remitir a AESA en el plazo de 10 días desde la recepción del acta. El plan de acciones correctoras debe identificar la causa raíz de las no conformidades y las acciones necesarias para su resolución. Entre las acciones a tomar por la organización están:

- Acción correctora, es la acción necesaria para evitar de forma inmediata que se siga incurriendo en un incumplimiento.
- Acción correctiva, acciones tendentes a evitar que puedan reproducirse aquellas discrepancias o no conformidades que fueron detectadas mediante el correspondiente análisis de causa raíz.

3.6.4. Reacción inmediata ante un problema de seguridad

Deberá incluirse en esta sección una descripción de responsabilidades y procedimientos requeridos para la gestión satisfactoria de un problema de seguridad que le sea comunicado a la organización.

COE TAE.ORO.GEN.155

La organización definirá un procedimiento para establecer las responsabilidades y actuaciones necesarias para implementar las Directivas de Aeronavegabilidad (AD) y de Seguridad (SD) establecidas por AESA o cualquier otra autoridad competente de alguna de las actividades o productos de la organización.

El procedimiento también debe especificar qué acciones debe tomar la organización cuando, por parte de AESA, como consecuencia de una inspección o auditoría, se comunica que hay un problema de seguridad que tiene que ser corregido inmediatamente. Esto es un nivel 1 de no conformidad.

3.6.5. Medios alternativos de cumplimiento

La organización deberá incluir en este punto cómo gestionar otras formas de cumplimiento a las establecidas por AESA con los requisitos aplicables, de acuerdo con TAE.ORO.GEN.120.

COE TAE.ORO.GEN.120

La organización debe desarrollar un procedimiento para garantizar el cumplimiento con los requisitos aplicables en el caso de que se implementen otros medios de cumplimiento alternativos a los establecidos en la regulación aplicable siempre y cuando sean aprobados previamente por AESA.

3.7. Gestión de actividades y/o servicios contratados a otras organizaciones

Cuando la organización subcontrate un producto o servicio, debe asegurarse de que este cumple con los requisitos de aplicación, ya que la responsabilidad última del servicio o producto subcontratado recae sobre la organización. En esta sección, la organización debe definir las actuaciones que realizará sobre los subcontratistas y sus servicios o productos antes de su contratación y durante la prestación de los servicios.

Además, los riesgos de las actividades desarrolladas por las organizaciones contratadas o subcontratadas deben estar bajo el control del sistema de gestión de la organización (TAE.ORO.GEN.205).

Ejemplos de algunas actividades susceptibles de ser subcontratadas:

- Anti-icing/De-icing.
- Agente de handling.
- Soporte al vuelo (cálculo de performances, planes de vuelo, navegación, despacho); se verificará la integridad y la fiabilidad de los datos que se reciben de las subcontratas (análisis de aeropuertos, LCM, etc.).
- Entrenamiento; cuando el entrenamiento esté subcontratado, estas actuaciones deben verificar que el entrenamiento se imparte conforme a lo establecido en los manuales de la organización.
- Elaboración de programas de mantenimiento
- Gestión de implementación de directivas
- Logística
- Etc.

COE TAE.ORO.GEN.205

La organización debe desarrollar un procedimiento para establecer las responsabilidades adecuadas para la contratación de servicios a otras organizaciones. En el procedimiento se deben establecer las acciones necesarias para:

- Comunicar la política de seguridad y la formación de seguridad y control de conformidad a la organización contratada.
- Recibir y dar feedback sobre los sucesos relacionados con las actividades que desarrolla la organización contratada.
- La implementación de las acciones mitigadoras resultantes para que las actividades desarrolladas por la organización contratada se realicen con el nivel de seguridad establecido.
- La subsanación de las no conformidades detectadas a través del programa de control de conformidad de la organización.
- El acceso a las instalaciones y registros de la organización contratada por parte del personal de la organización contratante y de AESA.
- Establecer las responsabilidades necesarias en la organización contratada en cuanto a seguridad para garantizar que se cumplen los puntos anteriores.

- La responsabilidad de coordinar y controlar en la organización contratada y en la que contrata los aspectos de seguridad y control de conformidad exigidos.

En relación con este punto hay que considerar que una organización, aun contando con menos de 20 FTE, incluyendo al personal subcontratado, puede considerarse compleja desde el punto de vista del sistema de gestión teniendo en cuenta el alcance y el volumen de actividades y servicios contratados a otras organizaciones.

Cuanto mayor sea el volumen de contratación de servicios a otras organizaciones, mayor serán los FTE que la organización debe dedicar para controlar el cumplimiento de los requisitos normativos y el riesgo de las actividades contratadas.

Para cumplir con estos requisitos, en un operador, se ha de establecer en un contrato escrito el alcance de las actividades contratadas, los requisitos aplicables y las responsabilidades en cuanto a seguridad derivadas de dicho cumplimiento.

En caso de que la organización contratada cuente con un sistema de gestión certificado, el procedimiento para gestionar las actividades contratadas se simplifica notablemente pues la organización contratada ya cuenta con los responsables y procedimientos exigidos. Habrá que establecer la coordinación necesaria entre ambos sistemas de gestión.

4. CAMBIOS RELEVANTES DE ESTA EDICIÓN

Esta guía es de nueva edición y se ha obtenido a partir de la DSA-SG-P01-GU01.