

ANEXO



Guía para la evaluación de la Implementación

*PÁGINA DEJADA
INTENCIONALMENTE
EN BLANCO*

INDICE

Introducción	1
Antecedentes	1
Procedimiento	3
Referencias básicas	3
Referencias adicionales	3
Aclaración de términos usados en esta Guía	3
Medición del grado de implementación del SMS	3
Instrucciones para el llenado de la Lista de Verificación	4
Lista de Verificación SMS	5
<u>COMPONENTE 1: Política y objetivos de seguridad operacional</u>	5
1.1 Responsabilidad y compromiso de la administración	5
1.2 Responsabilidades respecto de la seguridad operacional	15
1.3 Designación del personal clave de seguridad operacional	22
1.4 Coordinación del plan de respuesta ante emergencias	28
1.5 Documentación SMS	31
<u>COMPONENTE 2: Gestión de riesgos de seguridad operacional</u>	40
2.1 Identificación de peligros	40
2.2 Evaluación y mitigación de riesgos de seguridad operacional	53
<u>COMPONENTE 3: Garantía de la seguridad operacional</u>	58
3.1 Supervisión y medición de la eficacia de la seguridad operacional	58
3.2 Gestión del cambio	69
3.3 Mejora continua del SMS	72
<u>COMPONENTE 4: Promoción de la seguridad operacional</u>	75
4.1 Instrucción y educación	75
4.2 Comunicación de la seguridad operacional	79

*PÁGINA DEJADA
INTENCIONALMENTE
EN BLANCO*

SMS

Guía para la evaluación de la Implementación

Introducción

Esta Guía de evaluación de la implementación del sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS) por un proveedor de servicios ha sido desarrollada con un doble objetivo. La Guía es el instrumento primario para apoyar a los inspectores de la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC) en la inspección del estado de implementación del SMS por un proveedor de servicios, a los efectos de su aceptación. Adicionalmente, la Guía es apropiada para su uso por los proveedores de servicios como medio de auto-evaluación del estado de implementación de sus SMS. La Guía está organizada de acuerdo con la estructura SMS de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), siendo tal estructura la norma internacional que vincula con carácter mandatorio a la provisión internacional de servicios aeronáuticos.

La referencia primaria sobre la cual la Guía se apoya para la evaluación del estado de implementación de las distintas actividades y medios materiales que integran el SMS es el documento de la ANAC titulado *Fundamentos para la implementación del SMS*, y la referencia secundaria es el *Manual OACI de Gestión de la Seguridad Operacional* (Doc 9859). En el diseño de la Guía se ha tenido también en cuenta material de orientación de la Federal Aviation Administration (FAA) y Transport Canada (TCCA). Si bien la Guía tiene como audiencia fundamental a los inspectores de la ANAC, es como ya se ha señalado un valioso recurso para la implementación del SMS por un proveedor de servicios en conjunción con las dos referencias principales.

La Guía está organizada bajo el formato de lista de verificación y compuesta por dos columnas, la primera conteniendo preguntas sobre la actividad o medio material a evaluar, y la adyacente conteniendo la referencia normativa a la que la actividad o el medio responde, así como las referencias sobre material de apoyo sobre el tema y un breve texto de orientación.

La respuesta satisfactoria a las preguntas que componen la Guía debe ser considerada como evidencia que el proveedor de servicios cuyo SMS se ha evaluado ha logrado un grado de madurez de desarrollo de un SMS eficiente y funcional, y apto para ser aceptado por la ANAC. Cabe aclarar, no obstante, que la Guía cubre los supuestos mínimos de un SMS robusto, por lo que el proveedor de servicios puede establecer internamente requerimientos adicionales o más exigentes.

Antecedentes

De acuerdo con lo establecido por las Regulaciones Argentinas de Aviación Civil (RAAC) en sus Partes 121, 135, y 145, las cuales han incorporado las Normas y Métodos Recomendados (SARPS) de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) los proveedores de servicios son responsables de la puesta en marcha y operación de un SMS. Un SMS es un sistema gerencial para la gestión de la seguridad operacional durante las operaciones de los Explotadores Aéreos y los Talleres Aeronáuticos de Reparación necesarias para la provisión de sus servicios. La OACI define a SMS como *"...un enfoque sistemático para la gestión de la seguridad operacional, que incluye la estructura orgánica, líneas de responsabilidad, políticas y procedimientos necesarios."*

Requerimientos normativos

De acuerdo con las Partes 121, 135 y 145 de las RAAC (Secciones 121.13, 135.13 y 145.212), los Explotadores Aéreos y los Talleres Aeronáuticos de Reparación deben tener implementado un SMS de acuerdo con el marco de trabajo establecido por la OACI, aceptable para la Autoridad Aeronáutica que, al menos:



- (1) Identifique los peligros y evalúe sus consecuencias;
- (2) Asegure que se apliquen las medidas correctivas necesarias para mantener un nivel aceptable de seguridad operacional;
- (3) Desarrolle una vigilancia permanente y evaluación periódica del nivel de seguridad operacional logrado; y
- (4) Tenga como meta mejorar el nivel global de seguridad operacional en forma continua.

El SMS deberá definir claramente las líneas de responsabilidad sobre seguridad operacional en la organización del proveedor de servicios, incluyendo la responsabilidad directa de la seguridad operacional por parte del personal administrativo superior.

Alineada con las recomendaciones de OACI, la normativa aeronáutica argentina prevé la implementación por fases del SMS incorporándose elementos específicos en cada una de estas fases al SMS del proveedor de servicios. El objetivo es que a través de pasos progresivos el proveedor de servicios pueda programar una más eficiente asignación de recursos (humanos, materiales o financieros) para la implementación del SMS y evitar de tal manera la tentación del "cumplimiento cosmético" de la norma.

Por otra parte, de acuerdo con la Sección 121.14 de la Parte 121 de las RAAC, el explotador que posea un avión cuyo peso máximo de despegue sea superior a 27.000 Kg. establecerá y mantendrá un Programa de Análisis de Datos de Vuelo, como parte de su SMS.

Asimismo, el explotador aéreo deberá establecer un sistema de documentos de seguridad de vuelo para uso y guía del personal encargado de las operaciones, como parte de su SMS.

Actualmente, las RAAC requieren la implementación del SMS solo en las organizaciones de los explotadores aéreos y de los talleres aeronáuticos de reparación que les realicen mantenimiento; sin embargo, con el fin de alinear la normativa argentina a los SARP's de la OACI, paulatinamente se irá ampliando el ámbito de aplicación de este requerimiento a las organizaciones de los explotadores de aeropuertos, proveedores de servicios de Tránsito Aéreo, escuelas de vuelo, al resto de los talleres aeronáuticos y explotadores de trabajo aéreo.

Estructura OACI del SMS

La estructura OACI del SMS es una norma que, encontrándose incorporada en las Reguleciones Argentinas dentro del Marco de Trabajo, es de cumplimiento obligatorio para todos los proveedores de servicios certificados de acuerdo con las Partes RAAC 121, 135 y 145. Esta estructura consiste en cuatro componentes y doce elementos, y su tamaño y complejidad será proporcional al tamaño de la organización y la complejidad de los servicios que presta. Los componentes y elementos que la componen son los siguientes:

1. Política y objetivos de seguridad operacional

- 1.1 Responsabilidad y compromiso de la administración*
- 1.2 Responsabilidades respecto de la seguridad operacional*
- 1.3 Designación del personal clave de seguridad operacional*
- 1.4 Coordinación del plan de respuesta ante emergencias*
- 1.5 Documentación SMS*

2. Gestión de riesgos de seguridad operacional

- 2.1 Identificación de peligros*
- 2.2 Evaluación y mitigación de riesgos de seguridad operacional*

3. Garantía de la seguridad operacional

- 3.1 Supervisión y medición de la eficacia de la seguridad operacional*
- 3.2 Gestión del cambio*
- 3.3 Mejora continua del SMS*

4. Promoción de la seguridad operacional

4.1 Instrucción y educación

4.2 Comunicación de la seguridad operacional.

Procedimiento

Esta Guía ha sido desarrollada de acuerdo con las normas y estructura de la OACI y para verificar el cumplimiento con las Regulaciones establecidas por el Estado Argentino; basándose para ello en la Lista de Verificación para el Análisis del Faltante del Capítulo 7 del Doc. 9859, así como también en material de orientación de la FAA y la TCCA de Canadá.

Referencias básicas

- *Fundamentos para la implementación SMS – ANAC*
- *Manual de gestión de la seguridad operacional* (Doc 9859) – OACI (2° edición, 2009)
- RAAC Partes 121, 135 y 145
- Anexo 1 – Licencias al personal
- Anexo 6 – Operación de aeronaves, Parte I – Transporte Aéreo Internacional – Aviones
- Anexo 6 – Parte III – Operaciones internacionales – Helicópteros
- Anexo 11 – Servicios de tránsito aéreo
- Anexo 14 - Volumen I – Aeródromos

Referencias adicionales

- *Safety Management System (SMS) Assurance Guide* – FAA (enmienda 2, Julio 2009)
- *Safety Management System Assessment Guide* – TC (TPE 14326)

Aclaración de términos usados en esta Guía

Cuando se usan en esta Guía, los siguientes términos tendrán el significado siguiente:

- Responsabilidades: obligaciones
- Facultades: competencias o atribuciones
- Funciones: actividades o tareas laborales
- Administración superior: El nivel gerencial más elevado de la organización (por ej., CEO/gerente general, gerente financiero, presidente del directorio, un socio, etc.).
- Personal de dirección superior: El nivel gerencial que es responsable final de cada área funcional del proveedor de servicios (por ej., gerente de operaciones, gerente de mantenimiento, gerente de seguridad operacional, etc.).
- Jefaturas Operativas: Responsables inmediatos de las operaciones mediante las cuales se brinda el servicio (jefe de flota, jefe de inspectores, supervisores, jefe de equipo, jefe de TCP´s, jefe de un área específica de un taller, etc.).

Medición del grado de implementación del SMS

Debido a posibles disparidades en el grado de implementación del SMS por parte de los proveedores de servicios, y como una forma de estimular el progreso en la implementación, se ha desarrollado una escala que grafica los diferentes pasos a cumplirse hasta la implementación total de cada uno de los aspectos a considerar en el Plan de Implementación. La escala mencionada consta de cinco niveles que son los siguientes:

1. La organización no ha definido como cumple con el aspecto a considerar.



2. La organización ha definido como cumple con el aspecto a considerar.
3. La organización ha aprobado como cumple con el aspecto a considerar.
4. La organización ha capacitado y/o comunicado al personal pertinente como debe cumplir con el aspecto a considerar.
5. La organización ha implementado como cumple con el aspecto a considerar.

Instrucciones para el llenado de la Lista de Verificación

Para el llenado de la Lista de Verificación SMS, para cada pregunta de la columna “*Aspecto(s) a considerar*” se deberá indicar el Grado de Implementación de ese aspecto del SMS en la organización del proveedor de servicios. En el campo “*Observaciones y/o evidencia del estado de implementación*” se deberá consignar la forma y/o de acuerdo con que documento el proveedor de servicios cumple parcial o totalmente con el correspondiente Aspecto del SMS. Asimismo, este campo se puede utilizar para agregar información que complementa y justifique el Grado de implementación asignado a cada aspecto específico.

En la columna “*Orientación para el cumplimiento del requisito*”, el usuario encontrará la referencia a diferentes documentos aprobados o aceptados por la ANAC que fundamentan el requisito contenido en la columna “*Aspecto(s) a considerar*” así como también información que orienta en cuanto al objetivo de la pregunta contenida en dicha columna así como también ejemplos ilustrativos de ese aspecto.

Finalmente, en caso que esta Lista fuera completada por un proveedor de servicios, cada página deberá ser inicialada por el Ejecutivo Responsable de la organización. Si por el contrario, ésta fuera completada por personal de inspección, la misma deberá ser inicialada por el Inspector a cargo de la auditoría a la organización correspondiente. En ambos casos, quien haya inicialado cada página deberá poner firma y aclaración su firma en la última página del documento.

Este documento puede obtenerse en:

http://www.anac.gov.ar/spanish/pages/read/ssp_documentos

Las consultas y comentarios sobre este documento y sus contenidos deben ser dirigidos a:

Unidad de Planificación y Control de Gestión
Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC)
ssp-sms@anac.gov.ar

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
Componente 1 – POLÍTICA Y OBJETIVOS DE SEGURIDAD		
<p>Elemento 1.1 – Responsabilidad y compromiso de la administración</p> <p>El proveedor de servicios promulgará una declaración escrita de política de gestión de la seguridad operacional, que llevará la firma del Ejecutivo Responsable del proveedor de servicios. La declaración de política de gestión de la seguridad operacional reflejará el compromiso del proveedor de servicios respecto de tal gestión; incluirá una inequívoca referencia a la provisión de los recursos necesarios para las actividades de gestión de seguridad operacional, y será comunicada, con visible endorso, a todo el personal. La política de gestión de la seguridad operacional incluirá referencia a los procedimientos de notificación de sucesos de seguridad operacional y monitorización de datos de vuelo; definirá claramente qué tipos de conductas operacionales son inaceptables; e incluirá las condiciones en las que no se podrían aplicar medidas disciplinarias como resultado de la notificación y/o captación de datos de seguridad operacional. La política de gestión de la seguridad operacional será examinada periódicamente para asegurar que continúa siendo pertinente y apropiada para el proveedor de servicios.</p>		
<p>1.1.1 ¿Han sido definidos los componentes y elementos del SMS de acuerdo con la normativa OACI, e incluidos en la documentación del proveedor de servicios?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS – ANAC, Capítulo IV, Apéndice • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, Apéndice 1 <p>Orientación</p> <p><i>El documento en el cual debe incorporarse la definición de componentes y elementos del SMS es naturalmente el manual de gestión de la seguridad operacional (SMS Manual, o SMSM).</i></p> <p><i>Estructura OACI del SMS</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Política y objetivos de seguridad operacional</i> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 <i>Responsabilidad y compromiso de la administración</i> 1.2 <i>Responsabilidades respecto de la seguridad operacional</i> 1.3 <i>Designación del personal clave de seguridad operacional</i> 1.4 <i>Coordinación del plan de respuesta ante emergencias</i> 1.5 <i>Documentación SMS</i> 2. <i>Gestión de riesgos de seguridad operacional</i> <ol style="list-style-type: none"> 2.1 <i>Identificación de peligros</i> 2.2 <i>Evaluación y mitigación de riesgos de seguridad operacional</i> 3. <i>Garantía de la seguridad operacional</i> <ol style="list-style-type: none"> 3.1 <i>Supervisión y medición de la eficacia de la seguridad operacional</i>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<p>3.2 Gestión del cambio</p> <p>3.3 Mejora continua del SMS</p> <p>4. Promoción de la seguridad operacional</p> <p>4.1 Instrucción y educación</p> <p>4.2 Comunicación de la seguridad operacional</p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.1.2 ¿Ha promulgado el proveedor de servicios una declaración escrita de política de gestión de la seguridad operacional, e incluido a la misma en su documentación?</p>	<p><input type="checkbox"/> 1</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p>	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 5 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.4.2. <p>Orientación</p> <p>El documento al cual debe incorporarse la declaración escrita de política de gestión de la seguridad operacional es el manual de gestión de la seguridad operacional (SMS Manual, o SMSM). Debe, asimismo, ser incluida en los manuales requeridos al proveedor de servicios para uso de su personal operativo durante sus actividades (por ejemplo, Manual de Operaciones, Manual General de Mantenimiento y similares).</p> <p>La declaración de política de gestión de la seguridad operacional debe incluir cláusulas que reflejen el compromiso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> alcanzar los más elevados estándares de gestión de la seguridad operacional; respetar la legislación y normativa nacional e internacional aplicable, así como las prácticas más efectivas de uso corriente en la industria, durante las operaciones necesarias para la provisión de servicios; adjudicar los recursos necesarios para la gestión de la seguridad operacional durante las

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<p><i>operaciones necesarias para la provisión de servicios;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>establecer la gestión de la seguridad operacional como una de las responsabilidades integrales de todos los miembros de la dirección ejecutiva del proveedor de servicios;</i> • <i>alentar las notificaciones sobre sucesos, deficiencias de seguridad operacional y peligros por el personal operativo;</i> • <i>definir las condiciones de protección de los programas de recopilación de datos de seguridad operacional; y</i> • <i>asegurar que la declaración de política de gestión de la seguridad operacional se implementa y respeta a todos los niveles de la organización.</i>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.1.3 ¿Lleva la declaración de política de gestión de la seguridad operacional la firma del Ejecutivo Responsable?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 5 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.4.2.
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>1.1.4 ¿Cuáles son los medios por los cuales el Ejecutivo Responsable promociona la declaración de política de gestión de la seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 7 a 9 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.4.3. <p>Orientación</p> <p><i>Algunos ejemplos de posibles medios de promoción abarcan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Sitio web • Intranet • Carta personalizada • Inclusión en la publicación periódica empresaria sobre gestión de la seguridad operacional • Cursos internos de capacitación
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.1.5 ¿Ha establecido el proveedor de servicios un criterio formal de revisión de la declaración de política de gestión de la seguridad operacional que asegure su vigencia y relevancia a la prestación de los servicios por el proveedor de servicios?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafo 27 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.8.

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
	<input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Orientación</p> <p><i>Algunos ejemplos de posibles criterios de revisión abarcan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Cambios en el contexto normativo</i> • <i>Cambios en el contexto operativo</i> • <i>Introducción de tecnología</i> • <i>Expansión/contracción</i> <p>Nota: <i>Los criterios listados son “gatillos disparadores” de la revisión de la Declaración de la Política de Gestión de la Seguridad Operacional. La revisión misma puede llevar a la conclusión que la revisión de la declaración de política de seguridad operacional no es necesaria.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.1.6 ¿Ha establecido y documentado el proveedor de servicios un conjunto de objetivos de gestión de la seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafos 6 y 7 <p>Orientación</p> <p><i>El documento en el cual deben enunciarse los objetivos de gestión de la seguridad operacional es el manual de gestión de la seguridad operacional (SMS Manual, o SMSM). Asimismo deben ser incluidos en los manuales requeridos al proveedor de servicios para uso de su personal operativo durante sus actividades (por ejemplo, Manual de Operaciones, Manual General de Mantenimiento y similares).</i></p> <p><i>En cuanto a los objetivos en sí mismos, puede existir una confusión entre los objetivos de gestión de la seguridad operacional del proveedor de servicios y las metas de performance de seguridad operacional del SMS.</i></p> <p><i>Los objetivos de gestión de la seguridad operacional del proveedor de servicios son declaraciones de alto nivel y frecuentemente de naturaleza conceptual que describen lo que el proveedor de</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<p><i>servicios desea lograr en términos de gestión de la seguridad operacional. Los objetivos de gestión de seguridad operacional son no cuantificables, globales y genéricos.</i></p> <p><i>Las metas de performance de seguridad operacional son parámetros cuyo objeto exclusivo es medir, por intermedio de sus valores, la eficiencia del SMS. Las metas de performance de seguridad operacional son cuantificables, específicas y claramente enmarcadas en un periodo de tiempo definido.</i></p> <p><i>Si bien debería existir una relación genérica entre objetivos de gestión de la seguridad operacional del Proveedor de servicios y metas de performance de seguridad operacional del SMS, claramente se trata de entes diferentes.</i></p> <p><i>Ejemplos de objetivos de gestión de la seguridad operacional del proveedor de servicios:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>minimizar los sucesos adversos de seguridad operacional de todo tipo (incidentes, incidentes serios y accidentes);</i> • <i>minimizar daños a las aeronaves y lesiones a las personas como resultado de las operaciones;</i> • <i>implementar un programa efectivo de análisis de datos de vuelo en todas las flotas;</i> • <i>proporcionar capacitación en SMS que sea apropiada y de relevancia para todo el personal;</i> • <i>implementar un programa efectivo de notificación de sucesos de seguridad operacional;</i> • <i>poner en marcha canales de diseminación de información de seguridad operacional para todo el personal apropiado.</i>
<p><i>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</i></p>		
<p>1.1.7 ¿Cuáles son los medios por los cuales el proveedor de servicios comunica y promociona los objetivos de gestión de la seguridad operacional?</p>	<p><input type="checkbox"/> 1</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p>	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 7 a 9

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
	<input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Orientación</p> <p><i>Algunos ejemplos de posibles medios de promoción abarcan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Sitio web • Intranet • Carta personalizada • Inclusión en la publicación periódica empresaria sobre gestión de la seguridad operacional • Cursos internos de capacitación.
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.1.8 ¿Ha establecido el proveedor de servicios una política y los programas necesarios para la notificación de sucesos, deficiencias de seguridad operacional y de peligros?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 17 a 22 y Capítulo IV, párrafo 5 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 <p>Orientación</p> <p>Ejemplo de política. <i>“Establecer programas de identificación de deficiencias de seguridad y peligros en nuestro contexto operativo, incluyendo un programa de notificación de seguridad operacional, para generar la información necesaria a efectos de controlar o mitigar las consecuencias de las deficiencias de seguridad y de los peligros que resulten de las operaciones o actividades necesarias para la provisión de servicios, al nivel más bajo razonablemente practicable (ALARP).”</i></p> <p><i>La política debe incluir las previsiones de protección y confidencialidad de la información y de los notificantes, de acuerdo con el entorno legal y normativo vigente.</i></p> <p>Ejemplos de programas</p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<p><u>Programas de notificaciones obligatorias.</u> El personal operativo debe notificar ciertos tipos de sucesos que están claramente especificados en normas nacionales y han sido traspuestos a reglamentos internos del proveedor de servicios.</p> <p><u>Programas de notificaciones voluntarias.</u> El personal operativo, sin ninguna obligación normativa, proporciona información voluntariamente sobre sucesos operativos que han experimentado o presenciado.</p> <p><u>Programas de notificaciones confidenciales.</u> Son una variación de los programas de notificaciones voluntarias.</p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.1.9 ¿Incluye la política de notificación de sucesos, deficiencias de seguridad operacional y de peligros las condiciones de protección en cuanto a la aplicación de medidas disciplinarias y/o acciones administrativas a quienes notifican?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 5 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 <p>Orientación</p> <p>Ejemplo: "Garantizar que no se adoptarán medidas contra los empleados que revelen deficiencias o problemas de seguridad operacional mediante [el programa en cuestión], a menos que la notificación indique, más allá de toda duda razonable, que se ha cometido un acto ilícito, una negligencia grave, o un incumplimiento deliberado o voluntario de reglamentos o procedimientos."</p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>1.1.10 ¿Como parte de las actividades preparatorias para la implementación del SMS, ha completado y documentado el proveedor de servicios la descripción de su sistema?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 39 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 7, 7.4 <p>Orientación</p> <p><i>La descripción del sistema de un proveedor de servicios debería incluir lo siguiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> las funciones del sistema del proveedor de servicios (operaciones, mantenimiento, instrucción, etc.); las operaciones necesarias para la prestación de los servicios; las interacciones del sistema del proveedor de servicios con otros sistemas en el sistema de transporte aéreo (ATC, aeródromos, etc.); los componentes tecnológicos del sistema; los componentes normativos, del sistema, incluyendo los procedimientos que definen o guían la operación y el uso de la tecnología; los aspectos más característicos del entorno operacional (geografía, condiciones meteorológicas especiales, etc.); y los productos y servicios necesarios para la provisión de los servicios propios del Proveedor de servicios contratados a terceros. <p><i>El documento en el cual se debe documentar la descripción del sistema es el manual de gestión de la seguridad operacional (SMS Manual, o SMSM).</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>1.1.11 ¿Como parte de las actividades preparatorias para la implementación del SMS, ha completado y documentado el proveedor de servicios un análisis de carencias (<i>gap analysis</i>)?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 40 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 7, 7.5 y Apéndice 2 <p>Orientación</p> <p><i>Este análisis implica la comparación entre requisitos normativos del SMS y los recursos existentes en el proveedor de servicios. Al presente, el marco de referencia internacional para efectuar la comparación entre los requisitos del SMS y los recursos existentes en el proveedor de servicios es la estructura SMS de la OACI. Esta Guía de Inspección refleja en términos generales los contenidos del análisis propiamente dicho, según lo propone OACI. Cada elemento de la estructura SMS de la OACI debe ser evaluado para determinar si el proveedor de servicios debe crear o modificar políticas o procedimientos para satisfacer los requerimientos del elemento en cuestión, para determinar si es necesario desarrollar el medio o procedimiento requerido por SMS, o si el medio o procedimiento ya existente satisface los requerimientos del elemento en cuestión. Una vez que el análisis de carencias ha sido completado y documentado, los medios y procedimientos identificados como faltantes o deficientes formarán la base del plan de implementación del SMS.</i></p> <p><i>El documento en el cual debe documentarse el análisis de carencias es el manual de gestión de la seguridad operacional (SMS Manual, o SMSM).</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>Elemento 1.2 – Responsabilidades con respecto de la seguridad operacional</p> <p>El proveedor de servicios identificará al Ejecutivo Responsable quien, independientemente de otras funciones, será el responsable final, en nombre del proveedor de servicios, por la implementación y operación del SMS. El proveedor de servicios también identificará las responsabilidades en cuanto al logro de los objetivos de seguridad operacional y la eficacia del SMS de todos los miembros de la dirección ejecutiva, independientemente de las funciones propias del cargo que desempeñen, así como las del personal técnico-operativo. Las responsabilidades en cuanto al logro de los objetivos de seguridad operacional y la eficacia del SMS, y las facultades en cuanto a la gestión de la seguridad operacional se documentarán y comunicarán a todo el personal del proveedor de servicios, e incluirán una definición de qué niveles de administración tienen qué niveles de autoridad para tomar decisiones relativas a la tolerabilidad de los riesgos de seguridad operacional, en función de la severidad de los mismos.</p>		
<p>1.2.1 ¿Ha identificado el proveedor de servicios al Ejecutivo Responsable por la implementación y la operación del SMS?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 43 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.4.5 y 8.4.6 <p>Orientación</p> <p><i>El Ejecutivo Responsable es una persona única e identificable dentro de la organización del proveedor de servicios, y tendrá la obligación de rendir cuentas y la responsabilidad por la implementación y la operación del SMS. Dependiendo del tamaño y complejidad del proveedor de servicios, el Ejecutivo Responsable puede ser:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • el director general; • el presidente de la junta de directores; • un socio; o • el propietario. <p><i>La designación del Ejecutivo Responsable deberá hacerse por escrito por el directorio, su presidente (o cargo equivalente), o el propietario de la organización.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>1.2.2 ¿Cuáles son los medios por los que el proveedor de servicios comunica a todo su personal la designación del Ejecutivo Responsable, sus responsabilidades y facultades en cuanto al SMS?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 7 a 9 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.4.5 y 8.4.6 <p>Orientación</p> <p><i>Algunos ejemplos de posibles medios de comunicación abarcan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de implementación del SMS • Correo electrónico • Sitio web • Intranet • Carta personalizada • Inclusión en la publicación periódica empresaria sobre gestión de la seguridad operacional • Cursos internos de capacitación
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.2.3 ¿Abarcan las responsabilidades y facultades asignadas al Ejecutivo Responsable las siguientes:</p> <p>a) plena autoridad en cuestiones de recursos humanos;</p> <p>b) autoridad en cuestiones financieras significativas;</p> <p>c) responsabilidad directa en la conducción de los asuntos de la organización;</p> <p>d) autoridad final sobre las operaciones autorizadas en el certificado; y</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 9 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.4.5 y 8.4.6 <p>Orientación</p> <p><i>La alternativa más frecuente es determinar quién debería ser el Ejecutivo Responsable en base a la función asignada a la persona dentro de la organización del Proveedor de servicios. No obstan-</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
e) responsabilidad final sobre todos los asuntos de seguridad operacional.	<input type="checkbox"/> 5	<i>te, más importante que quién debería ser el Ejecutivo Responsable, son las facultades que éste debería tener para poder cumplir con su responsabilidad por la performance efectiva y eficiente del SMS. Estas facultades deben comprender, como mínimo, las enumeradas en el “aspecto a evaluar” adjunto</i>
Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:		
<p>1.2.4 ¿Ha establecido el proveedor de servicios las responsabilidades específicas del Ejecutivo Responsable en cuanto a asegurar que el SMS:</p> <p>a) está implementado de conformidad con la normativa y los requisitos establecidos;</p> <p>b) funciona de conformidad a la normativa y los requisitos establecidos; y</p> <p>c) abarca todas las operaciones relacionadas con la provisión de servicios.</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafos 8 a 10 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.4.5 y 8.4.6 <p>Orientación</p> <p><i>Las responsabilidades específicas a que hace referencia este “aspecto a evaluar” deben estar documentadas en el Manual SMS (SMSM).</i></p> <p><i>El Ejecutivo Responsable puede delegar el día a día del cumplimiento de tales responsabilidades a otra persona o personas, siempre que dicha asignación esté adecuadamente documentada y descrita en el SMSM. La responsabilidad por la rendición de cuentas del Ejecutivo Responsable no se ve afectada, no obstante, por la asignación de la gestión del SMS a otra persona: recuerde-se que se puede delegar responsabilidades, pero no se puede delegar el acto de rendición de cuentas. El Ejecutivo Responsable conserva la responsabilidad final de rendición de cuentas por la performance efectiva y eficiente del SMS del proveedor de servicios aun cuando delegue el día a día de las actividades del SMS.</i></p>
Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>1.2.5 ¿Ha definido el proveedor de servicios las responsabilidades y facultades en cuanto a la performance del SMS del personal de dirección superior, independientemente de las específicas que desempeñen?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 12 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.5 <p>Orientación</p> <p><i>Una explícita enunciación de las responsabilidades y facultades en cuanto a la performance del SMS del personal de dirección superior con autoridad operativa debe estar incorporada en el Manual SMS (SMSM), así como en los manuales requeridos al proveedor de servicios para uso de su personal operativo durante sus actividades (por ejemplo, Manual de Operaciones, Manual General de Mantenimiento y similares).</i></p> <p><i>La asignación de responsabilidades de gestión de seguridad operacional al personal de dirección superior del proveedor de servicios es la inclusión, en la descripción de las tareas de cada una de estas personas, de las responsabilidades relativas al funcionamiento del SMS en la medida apropiada, además de las responsabilidades específicas por el funcionamiento de la dependencia funcional en cuestión.</i></p> <p><i>En el marco de la gestión de la seguridad operacional como función institucional, cada persona que forme parte del personal de dirección superior tendrá un grado de participación en la operación del SMS. Esta participación será por cierto más profunda para los encargados de las dependencias funcionales que tienen asignadas las operaciones directamente relacionadas con la entrega de servicios de la organización (por ejemplo, operaciones, mantenimiento, ingeniería, instrucción y despacho, generalmente conocidos como “gerentes operativos”) que para los encargados de las funciones de apoyo a las operaciones (por ejemplo, recursos humanos, administración, asuntos jurídicos, calidad y financiero).</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>1.2.6 ¿Ha definido el proveedor de servicios las responsabilidades y facultades en cuanto a la performance del SMS de todo el personal de las jefaturas operativas o directamente involucrado en las operaciones relacionadas con la provisión de servicios, independientemente de las funciones específicas que desempeñen?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, Apéndice, Elemento 1.2 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.5 <p>Orientación</p> <p><i>Las responsabilidades de rendición de cuentas, responsabilidades y facultades del personal de las jefaturas operativas o directamente involucrado en las operaciones relacionadas con la provisión de servicios, deben estar documentadas y descritas en el Manual SMS (SMSM), así como en los manuales requeridos al proveedor de servicios para uso de su personal operativo durante sus actividades (por ejemplo, Manual de Operaciones, Manual General de Mantenimiento y similares). Las responsabilidades de rendición de cuentas, responsabilidades y facultades deben estar graficadas en un organigrama institucional que permita visualizar las interfaces e interrelaciones en términos de la gestión de la seguridad operacional entre las diversas dependencias del proveedor de servicios.</i></p> <p><i>Tomando como ejemplo un explotador aéreo, el personal de las jefaturas operativas o directamente involucrado en las operaciones relacionadas con la provisión de servicios en cuestión abarca como mínimo aquél involucrado en las siguientes operaciones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones de vuelo • Control de operaciones de vuelo/despacho • Mantenimiento e inspección • Cabina de pasajeros • Servicios de apoyo terrestre • Instrucción • Carga
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>1.2.7 ¿Ha definido el proveedor de servicios las líneas de responsabilidad en cuanto a la performance del SMS del personal apropiado, a todos los niveles de la organización?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 13 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.5 <p>Orientación</p> <p><i>Las responsabilidades tanto del personal de dirección superior como de las jefaturas operativas deben estar documentadas y descriptas en el Manual SMS (SMSM), así como en otros manuales apropiados como el manual de operaciones y el manual de mantenimiento. Las responsabilidades de rendición de cuentas, responsabilidades generales y facultades deben estar graficadas en un organigrama institucional que permita visualizar las interfaces e interrelaciones en términos de la gestión de la seguridad operacional entre las diversas dependencias del proveedor de servicios.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.2.8 ¿Ha definido el proveedor de servicios qué niveles de dirección están facultados a adoptar qué niveles de decisión sobre riesgos de seguridad operacional, en función de la tolerabilidad de éstos?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 26 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.6.6, 8.6.7 y 8.6.8

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Orientación</p> <p>La mitigación de problemas de seguridad operacional exige recursos. A veces estos recursos son directamente accesibles por los niveles gerenciales medios operativos. Otras veces, se requieren recursos adicionales, cuya asignación puede no estar entre las facultades de tales niveles gerenciales, y debe ser aprobada por niveles superiores de la organización.</p> <p>El nivel superior es la Junta de Control de la Seguridad Operacional (Safety Review Board, SRB), un comité de muy alto nivel, presidido por el Ejecutivo Responsable e integrado por la administración superior y el personal de dirección superior. Es de carácter eminentemente estratégico, y trata problemas de alto nivel en relación con la asignación de recursos y supervisión del desempeño del SMS del Proveedor de servicios.</p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.2.9 ¿Ha comunicado el proveedor de servicios las funciones y responsabilidades (incluidas aquellas asociadas con el logro de los objetivos) a su personal en todos los niveles de la organización?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 7 a 9 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 7, 7.3; Capítulo 8, 8.8 y Apéndice 1 <p>Orientación</p> <p>El SMS es un sistema de gestión que debe ser explícito. Por lo tanto, las funciones y responsabilidades (incluidas aquellas asociadas con el logro de los objetivos) que le corresponden a cada miembro de la organización deben ser comunicadas (por ej.: correo electrónico, carta personalizada, cursos internos)</p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>Elemento 1.3 – Designación del personal clave de seguridad operacional El Explotador identificará un Gerente de Seguridad Operacional, quien será la persona con responsabilidad delegada y punto de contacto central para la implementación eficaz y la operación del SMS de la organización.</p>		
<p>1.3.1 ¿Ha centralizado el proveedor de servicios la administración de su SMS en un departamento específico?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 14 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.5.6 <p>Orientación</p> <p><i>El centro operativo para el funcionamiento del SMS del proveedor de servicios debe estar ubicado en una dependencia única e identificable – aún cuando se nutra del conocimiento y experiencia que puedan aportar las dependencias operacionales – que en términos generales se conoce como “Oficina de Servicios de Seguridad Operacional”. El concepto de ésta Oficina de Servicios de Seguridad Operacional es clave para la noción de gestión de la seguridad operacional como proceso institucional, y del SMS como el sistema de gestión que el proveedor de servicios cuenta para tal fin. La Oficina de Servicios de Seguridad Operacional debe ser funcionalmente independiente y neutral con respecto a las decisiones del personal de dirección superior y a las actividades operativas relacionadas con la provisión de servicios.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>1.3.2 ¿Ha asignado el proveedor de servicios, como mínimo, las siguientes funciones a la oficina de servicios de seguridad operacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) análisis y evaluación de sucesos de seguridad operacional; b) identificación, análisis y evaluación de deficiencias de seguridad operacional y peligros en todo el espectro de operaciones contenidas en la descripción del sistema completada como parte de las actividades preparatorias para la implementación del SMS; c) supervisión de la performance de seguridad operacional de las dependencias operativas que intervienen directamente en las operaciones necesarias para la provisión de servicios contenidas en la descripción del sistema completada como parte de las actividades preparatorias para la implementación del SMS; d) asesoramiento a la administración superior en cuestiones de gestión de la seguridad operacional; e) asesoramiento y apoyo a los gerentes operativos en cuestiones de gestión de la seguridad operacional; f) divulgación de la performance de gestión de seguridad operacional de la organización; y g) comunicación sobre temas relacionados con gestión de la seguridad operacional. 	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 14 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.5.7 y 8.5.13 <p>Orientación</p> <p><i>Las funciones de la Oficina de Servicios de Seguridad Operacional deben estar documentadas y descritas en el Manual SMS (SMSM), así como en los manuales requeridos al proveedor de servicios para uso de su personal operativo durante sus actividades (por ejemplo, Manual de Operaciones, Manual General de Mantenimiento y similares).</i></p> <p><i>Esta Oficina será, en la mayoría de las organizaciones, la dependencia en la cual el Ejecutivo Responsable ha asignado las funciones cotidianas de gestión del SMS, y será la dependencia responsable y el punto focal para la puesta en práctica y mantenimiento del mismo.</i></p> <p><i>Esta Oficina también asesora al Ejecutivo Responsable y al personal de dirección superior en asuntos relativos a la gestión de la seguridad operacional, y es responsable de coordinar y comunicar asuntos de seguridad operacional dentro del Proveedor de servicios, así como con agencias externas, contratistas y proveedores.</i></p> <p><i>En un entorno SMS, la Oficina de Servicios de Seguridad Operacional realiza cuatro funciones corporativas esenciales:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) <i>gestiona y supervisa el programa de identificación de deficiencias de seguridad operacional y peligros en el contexto operativo, y proporciona información sobre los mismos a las dependencias operacionales a cargo de la provisión de servicios cuyas actividades pudiesen verse afectadas por deficiencias y peligros (gestión de riesgos de seguridad operacional);</i> b) <i>supervisa, a través del análisis y monitoreo continuo de datos, la eficacia de las mitigaciones contra las consecuencias de los peligros puestas en marcha por las dependencias operacionales a cargo de la provisión de servicios (garantía de la seguridad operacional);</i> c) <i>asiste al personal de dirección superior– a requerimiento – en asuntos de gestión de la seguridad operacional (garantía de la seguridad operacional); y</i> d) <i>asesora a la Administración superior en asuntos de gestión de la seguridad operacional (garantía de la seguridad operacional).</i>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>1.3.3 ¿Ha designado el proveedor de servicios a una persona cualificada para administrar y supervisar la operación diaria del SMS, e informado al personal técnico-operativo de la designación?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 11 y Capítulo V, párrafos 7 a 9 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.6.2 y 8.6.3 <p>Orientación</p> <p><i>En un entorno SMS, el Gerente de Seguridad Operacional es la persona responsable de la recolección y análisis de los datos de sobre deficiencias de seguridad operacional y peligros, y de la distribución, al personal de dirección superior, de información sobre las mismas y los riesgos de seguridad operacional de las consecuencias de las deficiencias y peligros.</i></p> <p><i>Como tal, el Gerente de Seguridad Operacional será a menudo el portador de malas noticias. Por esta razón, los criterios de selección del mismo adquieren especial importancia y deberían incluir, pero sin limitarse a ellos, los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>a) experiencia en gestión operacional;</i> <i>b) antecedentes técnicos para comprender los sistemas necesarios para las operaciones;</i> <i>c) habilidades interpersonales;</i> <i>d) habilidades analíticas y de resolución de problemas;</i> <i>e) habilidades de gestión de proyectos; y</i> <i>f) habilidades de comunicación oral y escrita.</i> <p><i>Las responsabilidades y funciones del Gerente de Seguridad Operacional deben estar documentadas y descritas en el Manual SMS (SMSM), así como en los manuales requeridos al proveedor de servicios para uso de su personal operativo durante sus actividades (por ejemplo, Manual de Operaciones, Manual General de Mantenimiento y similares), de manera tal que el personal técnico-operativo tenga conocimiento de quién es el punto de contacto primario para todas las cuestiones relacionadas con la gestión de la seguridad operacional.</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.3.4 ¿Incluyen las responsabilidades y funciones de la persona asignada para administrar y supervisar la operación diaria del SMS las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) administrar el plan de implantación del SMS en nombre del Ejecutivo Responsable; b) realizar y/o facilitar el análisis de sucesos, la identificación de deficiencias de seguridad operacional y peligros, y la evaluación de riesgos de seguridad operacional; c) evaluar los resultados de las medidas correctivas de mitigación implementadas por los departamentos operativos; d) proporcionar informes periódicos sobre la eficacia (performance) del SMS; e) mantener los registros y la documentación de la gestión de la seguridad operacional; f) planificar y organizar la capacitación del personal del Proveedor de Servicios en gestión de la seguridad operacional; g) proporcionar asesoramiento independiente a la administración superior sobre asuntos de gestión de la seguridad operacional; h) monitorear problemas de seguridad operacional en la industria de la aviación y su impacto potencial en las operaciones del Proveedor de Servicios necesarias para la prestación de servicios; i) coordinar y comunicar (en nombre del Ejecutivo Responsable) con la autoridad aeronáutica y otras agencias estatales según corresponda, sobre problemas relacionados con la gestión de la seguridad operacional; y 	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.5 y 8.6 <p>Orientación</p> <p><i>El Gerente de Seguridad Operacional será la persona designada por el Ejecutivo Responsable para administrar diariamente el SMS, por lo que será el responsable y punto de contacto de la organización para la implementación y mantenimiento del SMS.</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
j) coordinar y comunicar (en nombre del Ejecutivo Responsable) con organizaciones internacionales sobre cuestiones relativas a la gestión de la seguridad operacional.		
Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:		
1.3.5 ¿Ha constituido el proveedor de servicios un comité del más alto nivel de administración, con facultades para tomar decisiones estratégicas sobre la resolución coordinada de las cuestiones de gestión de la seguridad operacional?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 27 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.6.7 <p>Orientación</p> <p><i>Tal comité se conoce como Junta de Control de la Seguridad Operacional (Safety Review Board, SRB), y tiene como objetivos la asignación de recursos y la evaluación neutral de la eficacia y eficiencia de las estrategias de mitigación de problemas de seguridad operacional. Se trata de un comité del más alto nivel, presidido por el Ejecutivo Responsable e integrado por la Administración superior y el Personal de dirección superior,. La SRB tiene carácter eminentemente estratégico, trata problemas de alto nivel en relación con las políticas, asignación de recursos y supervisión del desempeño del SMS, y se reúne con poca frecuencia, a menos que circunstancias excepcionales impongan otra cosa.</i></p>
Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>1.3.6 ¿Ha constituido el proveedor de servicios un comité de alto nivel de administración, con facultades para tomar decisiones tácticas y responsabilidades sobre la implementación coordinada de las acciones pertinentes a la resolución de las cuestiones de gestión de la seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 28 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.6.8 <p>Orientación</p> <p><i>Tal comité el Grupo Ejecutivo de Seguridad Operacional (Safety Action Group, SAG). El SAG es un comité de alto nivel, integrado por Jefes Operativos y representantes del personal operativo, y presidido en turnos por miembros designados del Personal de dirección superior. El responsable de la Oficina de Servicios de Seguridad Operacionales el secretario del SAG. El SAG tiene carácter eminentemente táctico y se ocupa de establecer las acciones necesarias tendientes a implementar las directivas estratégicas de la SRB. Mientras el SAG trata de aspectos de implementación a nivel operativo relativos a actividades específicas para asegurar la mitigación de las consecuencias de deficiencias y peligros durante las operaciones diarias, la SRB trata de la coordinación de esos aspectos, para asegurar la coherencia en la dirección estratégica.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.3.7 ¿Ha incluido el proveedor de servicios en su documentación la conformación de ambos comités, así como sus funciones, responsabilidades y facultades?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 35 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.8 <p>Orientación</p> <p><i>El documento en el cual esta información debe incorporarse es el Manual SMS (SMS), así como en</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>los manuales requeridos al proveedor de servicios para uso de su personal operativo durante sus actividades (por ejemplo, Manual de Operaciones, Manual General de Mantenimiento y similares)</p> <p>El SRB es esencialmente un comité de planificación y dirección.</p> <p>El SAG es esencialmente un comité de acción y ejecución.</p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>Elemento 1.4 – Coordinación del plan de respuesta ante emergencias</p> <p>El Explotador establecerá los medios para asegurar que el plan de respuesta ante emergencias, que permite la transición ordenada y eficiente de las operaciones normales a las operaciones de emergencia y el posterior restablecimiento de las operaciones normales, se coordina en forma apropiada con los planes de respuesta ante emergencias de las organizaciones con las que debe interactuar durante las operaciones necesarias para la prestación de sus servicios.</p>		
<p>1.4.1 ¿Ha establecido el Proveedor de Servicios un plan de respuesta ante emergencias?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.7 y Adjunto B <p>Orientación</p> <p>La finalidad de un plan de respuesta ante emergencias (ERP) es asegurar los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> transición ordenada y eficiente de las operaciones normales a las operaciones de emergencia; delegación de poderes de emergencia; asignación de responsabilidades de emergencia; autorización del personal clave para las medidas que contiene el plan;

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<p>e) <i>coordinación de esfuerzos para hacer frente a la emergencia; y</i></p> <p>f) <i>continuación segura de las operaciones o retorno a las operaciones normales tan pronto como sea posible.</i></p> <p><i>Para ser eficaz, un ERP debería:</i></p> <p>a) <i>ser pertinente y útil para la gente que probablemente esté en servicio en el momento del accidente;</i></p> <p>b) <i>incluir listas de verificación y referencias para contactar con rapidez al personal pertinente;</i></p> <p>c) <i>ser objeto de ensayos periódicos por medio de ejercicios; y</i></p> <p>d) <i>ser actualizado cuando cambian los detalles.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.4.2 ¿Dónde ha documentado el proveedor de servicios la coordinación de sus procedimientos de respuesta ante emergencias con los procedimientos de respuesta ante emergencias de otras organizaciones con las que debe interrelacionarse durante la prestación de servicios?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 35 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.7 <p>Orientación</p> <p><i>Esta información debe incorporarse es el Manual SMS (SMSM), así como en los manuales requeridos al proveedor de servicios para uso de su personal operativo durante sus actividades (por ejemplo, Manual de Operaciones, Manual General de Mantenimiento y similares).</i></p> <p><i>Durante la provisión de servicios aeronáuticos, las organizaciones que deben coordinar sus procedimientos de respuesta a la emergencia entre sí incluyen, como mínimo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>los operadores aéreos;</i> <i>las organizaciones de mantenimiento aprobadas;</i> <i>los proveedores de servicios de aeropuerto; y</i>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<ul style="list-style-type: none"> los prestadores de servicio de tránsito aéreo.
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.4.3 ¿Dónde ha documentado el proveedor de servicios el procedimiento para comunicar los procedimientos de coordinación entre los distintos planes de respuesta ante la emergencia al personal pertinente?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 35 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.7 <p>Orientación</p> <p>Esta información debe incorporarse es el Manual SMS (SMS), así como en los manuales requeridos al proveedor de servicios para uso de su personal operativo durante sus actividades (por ejemplo, Manual de Operaciones, Manual General de Mantenimiento y similares).</p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.4.4 ¿Dónde ha documentado el proveedor de servicios los procedimientos internos de coordinación del plan de respuesta ante la emergencia entre los distintos departa-</p>	<input type="checkbox"/> 1	<p>Referencia</p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
mentos del proveedor de servicios?	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 35 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.7 <p>Orientación</p> <p><i>Esta información debe incorporarse es el Manual SMS (SMS), así como en los manuales requeridos al proveedor de servicios para uso de su personal operativo durante sus actividades (por ejemplo, Manual de Operaciones, Manual General de Mantenimiento y similares)</i></p> <p><i>Tomado como ejemplo un explotador aéreo, los departamentos entre los cuales la coordinación es necesaria incluyen como mínimo a los siguientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones de vuelo • Control de operaciones de vuelo/despacho • Mantenimiento e inspección • Cabina de pasajeros • Servicios de apoyo terrestre • Instrucción • Carga

Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:

Elemento 1.5 – Documentación SMS

El Explotador elaborará un plan de implementación del SMS, que será endosado por la administración superior de la organización, y que define el enfoque de la organización respecto de la gestión de la seguridad operacional de modo de cumplir con los objetivos de la organización en materia de gestión de la seguridad operacional. El Explotador asimismo elaborará y mantendrá actualizada la documentación pertinente del SMS, en la que se incluirán la declaración formal de política de gestión de la seguridad operacional y los objetivos de gestión de seguridad operacional de la organización; los requisitos, procesos y procedimientos del SMS; las líneas de responsabilidad, actividades y facultades respecto de los procesos, mecanismos y procedimientos, así como los resultados de la performance de seguridad operacional del SMS. También, como parte de la documentación relativa al SMS, el Explotador elaborará y mantendrá un manual del sistema de gestión de la seguridad operacional (SMSM) para comunicar a toda la organización su enfoque

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
respecto de la gestión de la seguridad operacional.		
<p>1.5.1 ¿Ha desarrollado y documentado el proveedor de servicios el plan de implementación del SMS sobre la base de la descripción del sistema y del análisis de carencias (gap analysis)?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 33 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.9 <p>Orientación</p> <p><i>El plan de implementación del SMS es una planificación realista de la estrategia para el diseño y puesta en marcha del SMS. El plan de implementación es una descripción de cómo el proveedor de servicios logrará la puesta en marcha de las actividades subyacentes a SMS de forma organizada y siguiendo pautas establecidas, quiénes serán los responsables de su ejecución, y cuál será el cronograma que guiará tal puesta en marcha.</i></p> <p><i>El plan de implementación debe estar incluido en el Manual SMS (SMSM).</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.5.2 ¿Incluye el plan de implementación del SMS la planificación, como mínimo, sobre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) declaración de política de gestión de la seguridad operacional; b) descripción del sistema; c) análisis de carencias; d) componentes del SMS; e) funciones, responsabilidades y facultades con respecto de la gestión de la se- 	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafos 34 y 35 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.9, Capítulo 10 Apéndice 2 <p>Orientación</p> <p><i>Verificar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>que todos los componentes listados están incluidos en el plan de implementación;</i>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
guridad operacional; f) actividades de gestión de riesgos de seguridad operacional; g) política de notificación de sucesos de seguridad operacional y sus mecanismos de implementación; h) participación del personal operativo en el programa de notificación de sucesos de seguridad operacional; i) actividades de garantía de la seguridad operacional; j) capacitación del personal del proveedor de servicios en gestión de la seguridad operacional; y k) medios de comunicación sobre gestión de la seguridad operacional.		<ul style="list-style-type: none"> • que se haya planificado la implementación de todos aquellos componentes y elementos de la estructura SMS de la OACI que el proveedor de servicios no tenga en funcionamiento; y • que el plan de implementación está incorporado al SMSM.
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.5.3 ¿Ha designado el proveedor de servicios a una persona o un grupo de planificación para desarrollar el plan de implementación del SMS?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 38 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.9, Capítulo 10 Apéndice 2 <p>Orientación</p> <p><i>Dependiendo del tamaño del proveedor de servicios y la complejidad de sus operaciones, el plan de implementación SMS puede ser elaborado por una persona, o por un grupo de planificación que abarque una base de experiencia apropiada. El grupo de planificación debe disponer de recursos necesarios acorde con la tarea que debe realizar, incluyendo el tiempo para las reuniones.</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:		
1.5.4 ¿Ha sido endosado el plan de implementación del SMS por la Administración superior del proveedor de servicios?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Referencia <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 48 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.9 Orientación <p><i>El grupo de planificación debe reunirse regularmente con la administración superior para evaluar el progreso del plan de implementación. Una vez completado, la administración superior del proveedor de servicios debe endosar el plan de implementación del SMS.</i></p> <p><i>El plan de implementación debidamente endosado debería estar incluido en el Manual SMS (SMSM).</i></p>
Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:		
1.5.5 ¿Propone el plan la implementación la incorporación en fases de los componentes y elementos del SMS?	<input type="checkbox"/> 1	Referencia <ul style="list-style-type: none"> • RAAC Parte 121, Secc. 121.13; Parte 135, Secc. 135.13 y Parte 145, Secc. 145.212

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<ul style="list-style-type: none"> Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, Capítulo 10 Apéndice 2 <p>Orientación <i>La normativa argentina, de acuerdo con OACI, contempla la implementación por fases del SMS. La implementación de cada fase se basa en la introducción de elementos específicos de cada componente del marco de trabajo del SMS establecido por las RAAC de acuerdo con los SARP´s de la OACI durante la fase en cuestión.</i> <i>El tiempo que insuma la implementación de cada fase será proporcional al tamaño del proveedor de servicios y a la complejidad de los servicios que presta.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.5.6 ¿Contempla explícitamente el plan de implementación, la coordinación entre el SMS del proveedor de servicios y el SMS de otras organizaciones con las cuales el proveedor de servicios debe interactuar durante sus operaciones?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 35 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, Capítulo 10 Apéndice 2 <p>Orientación <i>El plan de implementación debe incluir las provisiones necesarias para asegurar que los servicios que brindan terceras partes, en apoyo a las operaciones necesarias para la provisión de los servicios del proveedor de servicios, satisfacen los estándares de performance de seguridad operacional del sistema de gestión de seguridad operacional (SMS) de este proveedor de servicios..</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>1.5.7 ¿Mantiene el proveedor de servicios un sistema de archivo de documentación de gestión de la seguridad operacional centralizado que asegure la retención de la documentación necesaria para el apoyo a las actividades del SMS?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafos 30 y 31 • Anexo 6, Parte I, capítulo 3, 3.3.9 y Adjunto G • Anexo 6, Parte III, capítulo 1, 1.2.6 <p>Orientación</p> <p><i>El proveedor de servicios establecerá como parte de su SMS un sistema de documentos de seguridad operacional para uso y guía del personal encargado de la gestión de la seguridad operacional durante las operaciones, como parte de su sistema de gestión de la seguridad operacional.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.5.8 ¿Incluye el sistema de archivo de documentación de gestión de la seguridad operacional centralizado la información generada por el programa de notificación de sucesos de seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafos 30 y 31 <p>Orientación</p> <p><i>Hay tres tipos de programas de notificación de sucesos de seguridad operacional: programas de notificaciones obligatorias, programas de notificaciones voluntarias; y programas de notificaciones</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<i>confidenciales.</i>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.5.9 ¿Tiene el sistema de archivo de documentación de gestión de la seguridad operacional controles de calidad para asegurar la identificación, legibilidad, almacenaje, protección, tiempo de retención y la disponibilidad de los registros archivados?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafo 27 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo xxx <p>Orientación</p> <p><i>Los controles de calidad en cuestión abarcan como mínimo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Observancia de pautas editoriales básicas, incluyendo el estilo, la terminología, la utilización de gráficos y símbolos y el formato en todos ellos</i> • <i>Coherencia en la terminología y en el empleo de términos normalizados para elementos y acciones comunes</i> • <i>Un glosario de términos y acrónimos y su definición normalizada</i> • <i>Definición de todos los términos, acrónimos y abreviaturas importantes que utiliza el programa de notificación de sucesos</i> • <i>Provisiones para la actualización periódica para asegurar el acceso a la documentación más reciente, así como el registro de las actualizaciones</i> • <i>Un índice maestro para ubicar la información incluida en más de un documento operacional</i> • <i>Periodos de retención aprobados por la ANAC</i>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>1.5.10 ¿Ha desarrollado el proveedor de servicios un manual del sistema de gestión de seguridad operacional (SMSM)?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 32 y 35 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.8 <p>Orientación</p> <p><i>El manual SMS (SMS Manual, SMSM) define el enfoque del proveedor de servicios respecto de la gestión de la seguridad operacional y las actividades a emprender para tal efecto. El SMSM es el instrumento clave para comunicar tal enfoque a todo el personal del proveedor de servicios. En él se documentan, en forma permanente y actualizada, todos los aspectos del SMS que fueron objeto del plan de implementación SMS.</i></p> <p><i>El SMSM debe ser un documento independiente de otros documentos del proveedor de servicios.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>1.5.11 ¿Incluye el contenido del SMSM los siguientes aspectos del SMS:</p> <p>a) la descripción del sistema del proveedor de servicios, como ámbito del sistema de gestión de la seguridad operacional, que se mantiene actualizada en forma</p>	<input type="checkbox"/> 1	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 35 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.8

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>permanente;</p> <p>b) el análisis de carencias del proveedor de servicios con respecto a los requerimientos de implementación del SMS establecidos, que se mantiene actualizado en forma permanente;</p> <p>c) la política y los objetivos de seguridad operacional, que se mantienen actualizados en forma permanente;</p> <p>d) las responsabilidades respecto de la gestión de la seguridad operacional;</p> <p>e) el personal clave para la gestión de la seguridad operacional, incluyendo sus funciones, facultades y responsabilidades;</p> <p>f) actividades de gestión de riesgos de seguridad operacional, incluyendo identificación de peligros;</p> <p>g) actividades de garantía de seguridad operacional, incluyendo monitoreo de la performance de seguridad operacional y los procedimientos para la gestión del cambio;</p> <p>h) procedimientos de control de documentación con respecto a las actividades de gestión de la seguridad operacional;</p> <p>i) procedimientos para auditorías de seguridad operacional;</p> <p>j) medios de promoción de la seguridad operacional;</p> <p>k) coordinación de la planificación de respuesta ante emergencias; y</p> <p>l) control de las actividades contratadas.</p>	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Orientación</p> <p><i>Verificar que todos los componentes listados están incluidos en el SMSM.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
Componente 2 – GESTIÓN DEL RIESGO DE SEGURIDAD OPERACIONAL		
Elemento 2.1 – Identificación de peligros El Explotador desarrollará y mantendrá un proceso y las actividades necesarias que garanticen la identificación de deficiencias de seguridad operacional y peligros a los que el Explotador se ve expuesto durante las operaciones necesarias para la provisión de servicios. La identificación de deficiencias de seguridad operacional y peligros se basará en una combinación de métodos de recopilación de datos sobre seguridad operacional reactivos, proactivos y predictivos.		
2.1.1 ¿Describe la documentación del proveedor de servicios en qué consisten y cuáles son las diferencias entre gestión del riesgo de seguridad operacional y garantía de seguridad operacional y cuál es la relación entre ambos procesos?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 4 a 10 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.10 <p>Orientación</p> <p>La <u>gestión de riesgos de seguridad operacional</u> se basa en la aplicación de principios sistémicos de seguridad operacional a las actividades para la identificación y el <u>control inicial</u> de deficiencias de seguridad operacional y peligros en el contexto operativo dentro del cual tiene lugar la entrega de servicios por parte del proveedor de servicios.</p> <p>La <u>gestión de riesgos de seguridad operacional</u> es una actividad que generalmente pronostica/analiza el futuro.</p> <p>La <u>garantía de seguridad operacional</u> se basa en la aplicación de principios de calidad (adaptados a las necesidades de la gestión de la seguridad operacional) al <u>control continuo</u> de las actividades de mitigación de deficiencias de seguridad operacional y peligros en el contexto operativo dentro del cual tiene lugar la entrega de servicios por parte del proveedor de servicios. Se trata, específicamente, de actividades que:</p> <ol style="list-style-type: none"> generan confianza que las actividades puestas en marcha para el control inicial de deficiencias de seguridad operacional y peligros en el contexto operativo funcionan de acuerdo a lo esperado, y capturan deficiencias de seguridad operacional y peligros en el contexto operativo que no fueron identificados durante las actividades de gestión de riesgos de seguridad operacional. <p>La <u>garantía de seguridad operacional</u> es una actividad que analiza y evalúa el presente.</p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>2.1.2 ¿Ha establecido el proveedor de servicios un programa notificación de sucesos, deficiencias de seguridad operacional y peligros que se detecten durante las operaciones?</p>	<p> <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 </p>	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 17 y 18 y Capítulo IV, párrafo 47 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 y 9.6.8 <p>Orientación</p> <p><i>Hay tres tipos de programas de notificación de seguridad operacional: programas de notificaciones obligatorias, programas de notificaciones voluntarias; y programas de notificaciones confidenciales.</i></p> <p><u>Programas de notificaciones obligatorias.</u> El personal operativo debe notificar ciertos tipos de sucesos que están claramente especificados en normas internacionales, que a su vez han sido traspuestas a normas nacionales. Esto exige directivas detalladas que establezcan quiénes deberán notificar y qué deberá notificarse. Los programas de notificaciones obligatorias informan sobre eventos de cierta gravedad, aunque no necesariamente catastróficos, y por sus orígenes y naturaleza recogen primariamente información sobre fallas técnicas.</p> <p><u>Programas de notificaciones voluntarias.</u> El personal operativo, sin ninguna obligación normativa, proporciona información voluntariamente sobre sucesos operativos, deficiencias o peligros que han experimentado o presenciado. Debido a esto, los programas de notificaciones voluntarias informan sobre eventos de menor gravedad (aunque con significativo potencial de daño) y recogen primariamente información sobre deficiencias de seguridad operacional, peligros, procedimientos y desempeño humano operativo.</p> <p><u>Programas de notificaciones confidenciales.</u> Son una variación de los programas de notificaciones voluntarias. Debido a esto, los programas de notificaciones confidenciales generan información de considerable más detalle sobre deficiencias de seguridad operacional, peligros, procedimientos y desempeño humano operativo que los programas de notificaciones voluntarias.</p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:		
<p>2.1.3 ¿Incluye el programa de notificación las provisiones necesarias para el procesamiento, análisis y conservación de datos, así como las provisiones necesarias para realimentar a los notificantes sobre la recepción de las notificaciones y/ o de las acciones que sean resultado de las mismas?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 17 y 18 y Capítulo IV, párrafo 47 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 y 9.6.8 <p>Orientación</p> <p>La notificación es el primero de los cuatro pasos que componen el ciclo cubierto por un programa de notificación. Un programa que sólo cumple con el primer paso es un programa inefectivo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <u>Notificación</u> – captura de sucesos, deficiencias de seguridad operacional y peligros. <u>Almacenamiento</u> – estandarización en la forma en que se cataloga los datos sobre sucesos, deficiencias de seguridad operacional y peligros para el fácil y rápido acceso a los mismos. <u>Análisis</u> – transformación de los datos capturados en información que apoye la concreción de actividades de mitigación de deficiencias de seguridad operacional y peligros. <u>Distribución</u> – medios para poner a disposición del personal involucrado en la concreción de actividades de mitigación de deficiencias de seguridad operacional y peligros la información desarrollada por medio del análisis.
Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>2.1.4 ¿Incluye el programa de notificación la protección necesaria para que la información desarrollada por el mismo no sea utilizada para otro fin que no sea la gestión de la seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 17 y 18 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 y 9.6.8 <p>Orientación</p> <p><i>Los programas de notificación incentivan la misma ofreciendo un cierto grado de protección frente a la aplicación de medidas disciplinarias a quienes reportan, siempre y cuando no haya negligencia ni intención aviesa.</i></p> <p><i>En el caso de los programas de notificaciones confidenciales, además de proteger hasta cierta medida a los notificantes contra medidas disciplinarias, se protege también la identidad de los mismos. Esta es una forma cabal de asegurar que la información proporcionada no se utiliza contra quienes notifican. La confidencialidad (no anonimidad) se logra normalmente restringiendo la identificación de quienes notifican, y cualquier información de identificación será conocida solamente por los "guardianes" designados por común acuerdo entre las partes involucradas, quienes son los encargados de hacer el seguimiento o solicitar información adicional de parte del informante, si fuese necesario, en las notificaciones de los sucesos.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>2.1.5 ¿Además del programa de notificación, ha establecido el proveedor de servicios otros programas de captura sobre deficiencias de seguridad operacional y peligros durante las operaciones?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 19 a 22 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 y 9.6.8

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
	<input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Orientación</p> <p>Los programas de captura de deficiencias de seguridad operacional y peligros que son adicionales a los programas obligatorios, voluntarios y confidenciales son aquellos que captan el funcionamiento de las operaciones en tiempo real, y se fundamentan sobre la misma justificación que los programas de notificación de seguridad operacional: captar datos sobre lo que ocurre diariamente en el contexto operativo durante el transcurso de las operaciones necesarias para la entrega de servicios, para verificar el funcionamiento real de controles y mitigaciones de seguridad operacional, y su empleo por el personal operativo, así como identificar peligros no previstas. Se trata de captar la operación tal como realmente tiene lugar, y no como debería ser según lo especificado, como para analizar las diferencias y realimentar controles y mitigaciones en función de ellas.</p> <p>Dos ejemplos de estos programas de captura sobre deficiencias de seguridad operacional y peligros que son adicionales a los programas obligatorios, voluntarios y confidenciales son LOSA (para explotadores aéreos), y NOSS (para proveedores de servicios de tránsito aéreo).</p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>2.1.6 ¿Cuál es el programa del proveedor de servicios para la captura reactiva de datos sobre seguridad operacional durante las operaciones necesarias para la provisión de servicios?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 18 y 22 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 3, 3.5.3 <p>Orientación</p> <p>Los programas para la captura de manera reactiva de datos sobre seguridad operacional requieren que ocurra un suceso activador grave, que a menudo puede tener consecuencias operativas serias, a efectos de iniciar la captación de datos de seguridad operacional. Estos programas se basan en la noción de esperar hasta que "algo se rompa para arreglarlo".</p> <p>La contribución de estos programas a la gestión de la seguridad operacional depende de la medida en que la información que generan va más allá de las causas que generaron inmediatas del</p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<p><i>suceso (y la asignación de culpas) e incluye factores contribuyentes y conclusiones respecto de las deficiencias de seguridad operacional y peligros. Los programas de notificaciones obligatorias y los programas de investigación de incidentes de los proveedores de servicios es son ejemplos típicos de programas para la captura reactiva de datos sobre seguridad operacional.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>2.1.7 ¿Ha implementado el proveedor de servicios un programa de capacitación para el personal a cargo del programa para la captura reactiva de datos sobre seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 17, 19 y 20 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.11 <p>Orientación</p> <p><i>Los distintos niveles para la capacitación sobre gestión de la seguridad operacional que deben ser desarrollados en el programa de capacitación SMS del proveedor de servicios se encuentran bajo el componente 4 de la estructura SMS de la OACI, y puede encontrarse orientación sobre los mismos bajo el apartado 4.1 de esta Guía.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>2.1.8 ¿Ha desarrollado el proveedor de servicios los medios de comunicación para la difusión hasta el nivel operativo de la información derivada de su programa para la captura reactiva de datos sobre seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 7 a 11 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 y 9.6.8 <p>Orientación</p> <p><i>Ejemplos de medios de comunicación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Sitio web • Intranet • Inclusión en la publicación periódica empresaria sobre gestión de la seguridad operacional • Cursos internos de capacitación
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>2.1.9 ¿Cuál es el máximo nivel gerencial al cual se revisan los informes derivados del programa para la captura reactiva de datos sobre seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafos 27 y 28 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.6.7 y 8.6.8 <p>Orientación</p> <p><i>La Junta de Control de Seguridad Operacional (Safety Review Board, SRB) es el máximo nivel, y trata problemas de alto nivel en relación con las políticas, asignación de recursos y supervisión del desempeño del SMS del Proveedor de servicios.</i></p> <p><i>El Grupo Ejecutivo de Seguridad Operacional (Safety Action Group, SAG) es el nivel inmediato, y se ocupa de los asuntos de implementación para satisfacer las directivas estratégicas de la SRB a</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<i>través de la implementación a nivel operativo relativos a actividades específicas para asegurar la mitigación de las consecuencias de los peligros durante las operaciones.</i>
Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:		
<p>2.1.10 ¿Cuál es el programa del proveedor de servicios para la captura proactiva de datos sobre seguridad operacional durante las operaciones necesarias para la provisión de servicios?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 18, 20 y 21 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 3, 3.5.4 <p>Orientación</p> <p><i>Los programas para la captura proactiva de datos sobre seguridad operacional requieren que tenga lugar un suceso activador menos grave que los programas de captura reactiva, sucesos probablemente con escasa consecuencia operativa, a efectos de iniciar el proceso de captación de datos de seguridad.</i></p> <p><i>Estos programas se fundamentan en la noción que las deficiencias de seguridad operacional pueden minimizarse mediante la identificación anticipada de las mismas así como de peligros dentro del contexto operativo antes que ocurra un suceso grave, y adoptando las medidas necesarias para la mitigación. Los programas de notificación voluntaria y los programas de notificación confidencial, y las encuestas de la seguridad operacional son ejemplos de programas para la captura proactiva de datos sobre seguridad operacional.</i></p>
Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>2.1.11 ¿Ha implementado el proveedor de servicios un programa de capacitación para el personal a cargo del programa para la captura proactiva de datos sobre seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 17, 19 y 20 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.11 <p>Orientación</p> <p><i>Los distintos niveles para la capacitación sobre gestión de la seguridad operacional que deben ser desarrollados en el programa de capacitación SMS del proveedor de servicios se encuentran bajo el componente 4 de la estructura SMS de la OACI, y puede encontrarse orientación sobre los mismos bajo el apartado 4.1 de esta Guía.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>2.1.12 ¿Ha desarrollado el proveedor de servicios los medios de comunicación para la difusión hasta el nivel operativo de la información derivada de su programa para la captura proactiva de datos sobre seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 7 a 11 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 y 9.6.8 <p>Orientación</p> <p><i>Ejemplos de medios de comunicación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Sitio web

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Intranet</i> • <i>Inclusión en la publicación periódica empresarial sobre gestión de la seguridad operacional</i> • <i>Cursos internos de capacitación</i>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>2.1.13 ¿Cuál es el máximo nivel gerencial al cual se revisan los informes derivados del programa para la captura proactiva de datos sobre seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafos 27 y 28 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.6.7 y 8.6.8 <p>Orientación</p> <p><i>La Junta de Control de Seguridad Operacional (Safety Review Board, SRB) es el máximo nivel, y trata problemas de alto nivel en relación con las políticas, asignación de recursos y supervisión del desempeño del SMS del Proveedor de servicios.</i></p> <p><i>El Grupo Ejecutivo de Seguridad Operacional (Safety Action Group, SAG) es el nivel inmediato, y se ocupa de los asuntos de implementación para satisfacer las directivas estratégicas de la SRB a través de la implementación a nivel operativo relativos a actividades específicas para asegurar la mitigación de las consecuencias de los peligros durante las operaciones.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>2.1.14 ¿Cuál es el programa del proveedor de servicios para la captura predictiva de datos sobre seguridad operacional durante las operaciones necesarias para la provisión de servicios?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 19 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 3, 3.5.4 <p>Orientación</p> <p><i>Los programas para la captura predictiva de datos sobre seguridad operacional no requieren que tenga lugar un suceso activador para iniciar la captación de datos de seguridad operacional. Estos programas captan continuamente y en tiempo real datos operacionales de rutina, y se basan en la noción de que la mejor forma de lograr la gestión de la seguridad operacional es tratar de encontrar los problemas, y no esperar a que se presenten. Por consiguiente, estos programas de captura de datos de seguridad operacional procuran agresivamente obtener información de seguridad operacional que pueda ser indicativa de deficiencias de seguridad operacional y peligros emergentes de una variedad de fuentes.</i></p> <p><i>Los programas para la captura predictiva de datos sobre seguridad operacional son esencialmente programas estadísticos, mediante los cuales se recoge y analiza un considerable volumen de datos operacionales que individualmente carecen de significado, pero el agregado de estos datos entre sí y/o con datos de los otros programas captura de datos sobre seguridad operacional lleva desarrollo de una muy completa información que permite al proveedor de servicios la implementación de mitigaciones óptimas. Los programas de análisis de datos de vuelo y de vigilancia normal de las operaciones son ejemplos de ayudas para la navegación predictivas.</i></p> <p><i>Ejemplos de estos programas predictivos son el análisis de datos de vuelo (FDA, flight data analysis), LOSA (para operadores aéreos), y NOSS (para proveedores de servicios de tránsito aéreo).</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>2.1.15 ¿Ha implementado el proveedor de servicios un programa de capacitación para el personal a cargo del programa para la captura predictiva de datos sobre seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 17, 19 y 20 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.11 <p>Orientación</p> <p><i>Los distintos niveles para la capacitación sobre gestión de la seguridad operacional que deben ser desarrollados en el programa de capacitación SMS del proveedor de servicios se encuentran bajo el componente 4 de la estructura SMS de la OACI, y puede encontrarse orientación sobre los mismos bajo el apartado 4.1 de esta Guía.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>2.1.16 ¿Ha desarrollado el proveedor de servicios los medios de comunicación para la difusión de la información derivada de su programa para la captura predictiva de datos sobre seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 7 a 11 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 y 9.6.8 <p>Orientación</p> <p><i>Ejemplos de medios de comunicación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Sitio web • Intranet • Inclusión en la publicación periódica empresaria sobre gestión de la seguridad operacional • Cursos internos de capacitación

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<i>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</i>		
2.1.17 ¿Cuál es el máximo nivel gerencial al cual se revisan los informes derivados del programa para la captura predictiva de datos sobre seguridad operacional?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafos 27 y 28 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.6.7 y 8.6.8 <p>Orientación</p> <p><i>La Junta de Control de Seguridad Operacional (Safety Review Board, SRB) es el máximo nivel, y trata problemas de alto nivel en relación con las políticas, asignación de recursos y supervisión del desempeño del SMS del Proveedor de servicios.</i></p> <p><i>El Grupo Ejecutivo de Seguridad Operacional (Safety Action Group, SAG) es el nivel inmediato, y se ocupa de los asuntos de implementación para satisfacer las directivas estratégicas de la SRB a través de la implementación a nivel operativo relativos a actividades específicas para asegurar la mitigación de las consecuencias de los peligros durante las operaciones.</i></p>
<i>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</i>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>Elemento 2.2 – Procesos de evaluación y mitigación del riesgo de seguridad operacional</p> <p>El Explotador desarrollará y mantendrá un proceso y las actividades necesarias que garanticen el análisis, la evaluación y el control de los riesgos de seguridad operacional de las consecuencias de los eventos, deficiencias de seguridad operacional y peligros a los que el Explotador se ve expuesto durante las operaciones necesarias para la provisión de servicios.</p>		
<p>2.2.1 ¿Explica el SMSM del proveedor de servicios las diferencias entre deficiencias de seguridad operacional, peligros, consecuencias y riesgos de seguridad operacional?</p>	<p><input type="checkbox"/> 1</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p>	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo II, párrafos 15 a 22 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 4, 4.2 <p>Orientación</p> <p><i>Una deficiencia de seguridad operacional es una condición en el sistema que permite o es la génesis de las peligros y de su perduración en el tiempo. Se trata de condiciones que están presentes en el sistema en forma latente, muchas veces con significativa anticipación al suceso que las hace evidentes. Un ejemplo de una deficiencia de seguridad operacional es "certificación de un aeródromo que no cumple con la normativa establecida".</i></p> <p><i>Un peligro se define como una condición o un objeto que potencialmente puede causar lesiones al personal, daños al equipamiento o estructuras, pérdidas de material o reducción de la capacidad de realizar una función prescrita. No todas las peligros son consecuencia de deficiencias de seguridad operacional. Las peligros son – en gran medida – componentes naturales del contexto operativo y, como las deficiencias de seguridad operacional, están presentes en el sistema en forma latente. Un ejemplo de un peligro es la condición "señalización confusa en el aeródromo".</i></p> <p><i>Una consecuencia se define como el posible resultado de un peligro. El potencial de provocar daño – desde el punto de vista de la seguridad operacional – de una peligro se materializa mediante una o varias consecuencias. Una consecuencia de la peligro "señalización confusa en el aeródromo" puede ser "incursión en pista".</i></p> <p><i>El riesgo de seguridad operacional se define como la evaluación, expresada en términos de probabilidad y severidad previstas, de cada una de las consecuencias de una peligro, tomando en cuenta la peor situación previsible. Por ejemplo, el riesgo de seguridad operacional de la consecuencia "incursión en pista" puede ser evaluado como de probabilidad frecuente y de consecuencias catastróficas. En función de ello, este riesgo de seguridad operacional particular sería evaluado (según la matriz de riesgo adoptada por el proveedor de servicios) como frecuente/catastrófico.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito																																									
<p>2.2.2 ¿Ha definido el proveedor de servicios una matriz propia de tolerabilidad de riesgos de seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo II, párrafos 59 a 66 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 5, 5.7 <p>Orientación</p> <p><i>Ejemplo de matriz</i></p> <table border="1" data-bbox="1106 821 1861 1257"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Probabilidad del riesgo</th> <th colspan="5">Severidad del riesgo</th> </tr> <tr> <th>Catastrófico A</th> <th>Peligroso B</th> <th>Mayor C</th> <th>Menor D</th> <th>Insignificante E</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Frecuente 5</td> <td>5A</td> <td>5B</td> <td>5C</td> <td>5D</td> <td>5E</td> </tr> <tr> <td>Ocasional 4</td> <td>4A</td> <td>4B</td> <td>4C</td> <td>4D</td> <td>4E</td> </tr> <tr> <td>Remoto 3</td> <td>3A</td> <td>3B</td> <td>3C</td> <td>3D</td> <td>3E</td> </tr> <tr> <td>Improbable 2</td> <td>2A</td> <td>2B</td> <td>2C</td> <td>2D</td> <td>2E</td> </tr> <tr> <td>Extremadamente improbable 1</td> <td>1A</td> <td>1B</td> <td>1C</td> <td>1D</td> <td>1E</td> </tr> </tbody> </table>	Probabilidad del riesgo	Severidad del riesgo					Catastrófico A	Peligroso B	Mayor C	Menor D	Insignificante E	Frecuente 5	5A	5B	5C	5D	5E	Ocasional 4	4A	4B	4C	4D	4E	Remoto 3	3A	3B	3C	3D	3E	Improbable 2	2A	2B	2C	2D	2E	Extremadamente improbable 1	1A	1B	1C	1D	1E
Probabilidad del riesgo	Severidad del riesgo																																										
	Catastrófico A	Peligroso B	Mayor C	Menor D	Insignificante E																																						
Frecuente 5	5A	5B	5C	5D	5E																																						
Ocasional 4	4A	4B	4C	4D	4E																																						
Remoto 3	3A	3B	3C	3D	3E																																						
Improbable 2	2A	2B	2C	2D	2E																																						
Extremadamente improbable 1	1A	1B	1C	1D	1E																																						
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>																																											

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito												
<p>2.2.3 ¿Cuáles son los criterios establecidos por el proveedor de servicios para evaluar los riesgos de seguridad operacional de las consecuencias de deficiencias de seguridad operacional y peligros, en términos de probabilidad de ocurrencia y severidad?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo II, párrafo 67 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 5, 5.7 <p>Orientación</p> <p><i>Ejemplo de criterios de evaluación</i></p> <table border="1" data-bbox="1106 740 1783 1182"> <thead> <tr> <th>Gestión del riesgo</th> <th>Índice de evaluación del riesgo</th> <th>Criterio sugerido</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Región no tolerable</td> <td>5A, 5B, 5C, 4A, 4B, 3A</td> <td>Inaceptable bajo las circunstancias existentes</td> </tr> <tr> <td>Región tolerable</td> <td>5D, 5E, 4C, 4D, 4E, 3B, 3C, 3D 2A, 2B, 2C</td> <td>Aceptable en base a mitigación del riesgo Puede requerir una decisión de la dirección</td> </tr> <tr> <td>Región aceptable</td> <td>3E, 2D, 2E, 1A, 1B 1C, 1D, 1E</td> <td>Aceptable</td> </tr> </tbody> </table>	Gestión del riesgo	Índice de evaluación del riesgo	Criterio sugerido	Región no tolerable	5A, 5B, 5C, 4A, 4B, 3A	Inaceptable bajo las circunstancias existentes	Región tolerable	5D, 5E, 4C, 4D, 4E, 3B, 3C, 3D 2A, 2B, 2C	Aceptable en base a mitigación del riesgo Puede requerir una decisión de la dirección	Región aceptable	3E, 2D, 2E, 1A, 1B 1C, 1D, 1E	Aceptable
Gestión del riesgo	Índice de evaluación del riesgo	Criterio sugerido												
Región no tolerable	5A, 5B, 5C, 4A, 4B, 3A	Inaceptable bajo las circunstancias existentes												
Región tolerable	5D, 5E, 4C, 4D, 4E, 3B, 3C, 3D 2A, 2B, 2C	Aceptable en base a mitigación del riesgo Puede requerir una decisión de la dirección												
Región aceptable	3E, 2D, 2E, 1A, 1B 1C, 1D, 1E	Aceptable												
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>														

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>2.2.4 ¿Define claramente la documentación del proveedor de servicios qué departamento es responsable por las actividades con respecto a la <i>evaluación</i> de riesgos de seguridad operacional, y qué departamento es responsable por las actividades de <i>mitigación</i> de las consecuencias de sucesos, deficiencias de seguridad operacional y peligros?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafos 19 a 22 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.5 <p>Orientación</p> <p><i>La Oficina de Servicios de Seguridad Operacional colecciona y analiza datos de seguridad operacional. Mediante una combinación de métodos, la Oficina de Servicios de Seguridad Operacional capta deficiencias de seguridad operacional y peligros a través de la colección continua y regular de datos de seguridad operacional durante las actividades de provisión de servicios.</i></p> <p><i>Una vez identificadas deficiencias y peligros, evaluadas sus consecuencias y estimados los riesgos de seguridad operacional de tales consecuencias, la información de seguridad operacional se transmite al Personal de dirección superior para la resolución de los problemas de seguridad identificados. El Personal de dirección superior comprende a los verdaderos expertos temáticos en sus respectivos sectores y, por consiguiente, los que están en la mejor posición para diseñar soluciones efectivas y eficientes e implementarlas.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>2.2.5 ¿Cuáles son los canales establecidos por el proveedor de servicios para la puesta en marcha de actividades de mitigación de las consecuencias de sucesos, deficiencias de seguridad operacional y peligros?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 28 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.5

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Orientación</p> <p><i>La implementación de las actividades de mitigación en forma coordinada es la función principal del Grupo Ejecutivo de Seguridad Operacional (Safety Action Group, SAG), un comité integrado por Jefes Operativos y representantes del personal operativo, y presidido en turnos por miembros designados del Personal de dirección superior de carácter eminentemente táctico y se ocupa de los asuntos de implementación para satisfacer las directivas estratégicas de la SRB en forma coordinada.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
Componente N° 3 – GARANTÍA DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL		
Elemento 3.1 – Monitoreo y medición de la performance de la seguridad El Explotador elaborará y mantendrá un proceso y las actividades necesarias para verificar la efectividad de las actividades correctivas de mitigación puestas en marcha como controles de los riesgos de seguridad operacional de las consecuencias de eventos, deficiencias de seguridad operacional y peligros. La efectividad de los controles de los riesgos de seguridad operacional se verificará con referencia a los indicadores y las metas de performance de seguridad operacional del SMS.		
3.1.1 ¿Por qué medios el proveedor de servicios obtiene información para validar la efectividad de las actividades de mitigación de las consecuencias de deficiencias de seguridad operacional y peligros, en todas las operaciones contenidas en la descripción del sistema completada como parte de las actividades preparatorias para la implementación del SMS?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Referencia <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 15 a 22 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 a 9.6.8 Orientación <ul style="list-style-type: none"> • Programas de notificaciones obligatorias • Programas de notificaciones voluntarias • Programas de notificaciones confidenciales • Programas adicionales (FDA, LOSA, NOSS)
Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:		
3.1.2 ¿Además del programa de notificación, cuál de los siguientes programas de recopilación de datos sobre deficiencias de seguridad operacional y peligros ha implementado el proveedor de servicios:	<input type="checkbox"/> 1	Referencia <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 19 a 22 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 a 9.6.8

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
a) auditorías de la seguridad operacional b) encuestas de seguridad operacional c) investigaciones internas de seguridad operacional d) análisis de datos de vuelo e) observación de operaciones normales f) otros (describir)	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Orientación</p> <p><u>Auditorías formales.</u> La contribución de las auditorías se concentra en velar por la integridad de los elementos constitutivos del SMS del Proveedor de servicios. La real contribución de las auditorías no es profundizar en los procedimientos técnicos sino más bien proporcionar garantías de la integridad de las funciones del proceso de garantía de seguridad operacional, así como de la integridad de las actividades y recursos de los departamentos operativos directamente involucrados en las actividades de entrega de servicios. Asimismo, las auditorías se utilizan para asegurar que la estructura del SMS es sólida en términos de niveles de recursos, cumplimiento de los procedimientos e instrucción, niveles de competencia e instrucción para operar equipos e instalaciones y mantener los niveles requeridos de desempeño, etc.</p> <p><u>Encuestas de seguridad operacional al personal.</u> Las encuestas de seguridad operacional examinan elementos particulares o procedimientos de una operación específica, por ejemplo, áreas con problemas o cuellos de botella en las operaciones diarias, para los cuales los datos de los otros programas de monitoreo de la performance de seguridad operacional no proporcionan una respuesta. Una encuesta de seguridad operacional consiste simplemente en solicitar la opinión del personal operativo directamente involucrado en la operación en cuestión, sus percepciones y las áreas de disenso o confusión. Las encuestas de seguridad operacional pueden apoyarse en el uso de listas de verificación (tildar casilleros), cuestionarios y/o entrevistas confidenciales informales.</p> <p><u>Investigaciones internas de seguridad operacional.</u> Incluyen sucesos de naturaleza operativa que no requieren ser investigados o notificados al Estado, por ejemplo, turbulencia en vuelo, eventos de vehículos en la rampa, etc. Incluyen asimismo la investigación de instancias de no cumplimiento con normas externas o procedimientos internos.</p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>3.1.3 ¿Ha definido el proveedor de servicios indicadores de performance de seguridad operacional y metas de performance seguridad operacional con sus correspondientes valores, que le permitan evaluar la performance de su SMS?</p>	<input type="checkbox"/> 1	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, Apéndice 1

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<ul style="list-style-type: none"> Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 6, 6.6 <p>Orientación</p> <p><u>Indicadores de performance de seguridad operacional.</u> Parámetros que tipifican el “estado” de seguridad operacional del sistema.</p> <p><u>Valor de indicadores de performance de seguridad operacional.</u> Cuantificación del indicador de seguridad operacional.</p> <p><u>Metas de performance de seguridad operacional.</u> Mejoras concretas a ser alcanzadas.</p> <p><u>Valor de metas de performance de seguridad operacional.</u> Cuantificación de la meta de seguridad.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #e6f2ff; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Valores de indicadores de seguridad</p> <ol style="list-style-type: none"> [Cantidad] de desvíos de niveles de vuelo por [cantidad] de operaciones [Cantidad] incursiones de pista de categoría B y C en 5 aeropuertos internacionales del [Estado] por [cantidad] de operaciones [Cantidad] de eventos TCAS/ Airprox por [cantidad] de operaciones [Cantidad] aproximaciones no-conformes (NCA) en 5 aeropuertos internacionales del [Estado] por [cantidad] de operaciones [Cantidad] eventos FOD en 5 aeropuertos internacionales del [Estado] por [cantidad] de operaciones </div> <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #ffe6e6; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Valores de metas de seguridad</p> <ol style="list-style-type: none"> [Reducir/máximo] desvíos de niveles de vuelo por [cantidad] de operaciones para [fecha] [Reducir/máximo] incursiones de pista de categoría B y C en 5 aeropuertos internacionales del [Estado] para [fecha] [Reducir/máximo] de eventos TCAS/ Airprox por [cantidad] de operaciones para [fecha] [Reducir/máximo] de aproximaciones no-conformes (NCA) en 5 aeropuertos internacionales del [Estado] operaciones para [fecha] [Cantidad] eventos FOD en 5 aeropuertos internacionales del [Estado] para [fecha] </div> </div> <p>Los indicadores de performance de seguridad operacional, sus valores y los valores de las metas de performance de seguridad operacional deben ser consensuados entre el proveedor de servicios y la ANAC, y deben ser representativos de los aspectos críticos de la gestión de la seguridad operacional específicos al proveedor de servicios durante sus operaciones.</p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>3.1.4 ¿Existe una relación evidente entre los objetivos de seguridad operacional del operador, y los indicadores de performance de seguridad operacional, las metas de performance de seguridad operacional y los planes de acción del operador?</p>	<p> <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 </p>	<p><i>Referencia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, Apéndice y Capítulo IV, párrafos 6 y 7 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 6, 6.6 <p><i>Orientación</i></p> <p>Los objetivos de gestión de la seguridad operacional del proveedor de servicios son declaraciones de alto nivel y frecuentemente de naturaleza conceptual que describen lo que el proveedor de servicios desea lograr en términos de gestión de la seguridad operacional. Los objetivos de gestión de seguridad operacional son no cuantificables, globales y genéricos.</p> <p>Las metas de performance de seguridad operacional son logros específicos que contribuyen a alcanzar los objetivos fijados. Para alcanzar un objetivo se deben establecer las metas. Las metas de performance de seguridad operacional son cuantificables, específicas y claramente enmarcadas en un período de tiempo definido.</p> <p>Los planes de acción son las herramientas para lograr dichas metas. Estos pueden comprender: procedimientos, tecnología, sistemas y programas.</p> <p>Un ejemplo de la relación que debe existir entre los objetivos, los indicadores, las metas y los planes de acción puede ser el siguiente:</p> <p><u>Objetivo:</u> "minimizar los sucesos adversos de seguridad operacional de todo tipo (incidentes, incidentes serios y accidentes)"</p> <p><u>Indicador:</u> 6 aproximaciones inestabilizadas en el aeropuerto de Ushuaia por cada 150 operaciones en ese aeropuerto.</p> <p><u>Meta:</u> Reducir durante los próximos 12 meses en un 50% la cantidad de aproximaciones inestabilizadas en el aeropuerto de Ushuaia por cada 150 operaciones en ese aeropuerto.</p> <p><u>Planes de Acción:</u></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Desarrollar un módulo de entrenamiento específico para las tripulaciones habilitadas por el explotador para operar en ese aeropuerto.</i> • <i>Declarar al aeropuerto de Ushuaia como Aeropuerto de Operación Especial (el cual requiere habilitación especial por parte de la compañía y las tripulaciones habilitadas deben operar con una cierta frecuencia en dicho aeropuerto).</i> <p><i>Nota: Es importante destacar que un objetivo puede conducir al proveedor de servicios a establecer varios indicadores con sus respectivas metas. Esto dependerá de las "área-problema" que haya definido y de la capacidad de la organización para lograr alcanzar las metas establecidas. Asimismo, para alcanzar una meta puede ser necesario más de un plan de acción.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>3.1.5 ¿Cómo verifica el proveedor de servicios la performance del SMS con referencia a los valores de los indicadores de performance de seguridad operacional y el logro de las metas de performance seguridad operacional del SMS?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 12 a 16 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 a 9.6.8 <p>Orientación</p> <p><i>La verificación de la eficacia del SMS con referencia a los valores de los indicadores de performance de seguridad operacional y el logro de las metas de performance seguridad operacional del SMS debe concretarse por medio del análisis de datos de seguridad operacional, como parte del monitoreo de la performance de seguridad operacional.</i></p> <p><i>El monitoreo de la performance de la seguridad operacional se basa fundamentalmente en la adquisición de datos de naturaleza operativa, a través de cuyo análisis el proveedor de servicios puede medir la eficiencia de las mitigaciones de las consecuencias de las peligros e identificar peligros adicionales durante la provisión de servicios, y determinar de tal manera la performance de seguridad operacional de su sistema.</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<p><i>Los datos para alimentar el monitoreo de la performance de seguridad operacional proceden de varias fuentes, que en términos generales incluyen aportes del personal operativo a través de los programas de notificación de seguridad operacional; programas de análisis de datos de vuelo y observación directa de las operaciones cotidianas relacionadas con la prestación de servicios; auditorías formales; encuestas de seguridad al personal; e investigaciones internas de seguridad operacional.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>3.1.6 ¿Cuál es el máximo nivel gerencial del proveedor de servicios al que se evalúa y controla la performance del SMS?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 27 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.6.7 <p>Orientación</p> <p><i>La Junta de Control de Seguridad Operacional (Safety Review Board, SRB). Se trata de un comité de muy alto nivel, presidido por el Ejecutivo Responsable e integrado por la Administración superior y el Personal de dirección superior. La SRB tiene carácter eminentemente estratégico, trata problemas de alto nivel en relación con las políticas, asignación de recursos y supervisión del desempeño del SMS del Proveedor de servicios.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>3.1.7 ¿Cuáles son los criterios establecidos por el proveedor de servicios para iniciar una investigación interna de seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafo 22 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 a 9.6.8 <p>Orientación</p> <p><i>Posibles criterios/ejemplos para iniciar investigaciones internas de seguridad operacional:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • sucesos que no requieren ser investigados o notificados al Estado • turbulencia en vuelo • fallas del material de mantenimiento • eventos de vehículos en la rampa
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>3.1.8 ¿Cómo se asegura el proveedor de servicios que todos los sucesos, las deficiencias de seguridad operacional y los peligros notificados son analizados para evaluar los riesgos de seguridad operacional asociados?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafo 20 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.13 <p>Orientación</p> <p><i>Por medio de auditorías formales. La contribución de las auditorías al monitoreo de la performance de seguridad operacional se concentra en velar por la integridad de los elementos constitutivos del SMS del proveedor de servicios. La real contribución de las auditorías no es profundizar en los</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<p><i>procedimientos técnicos sino más bien proporcionar garantías de la integridad de las funciones del proceso de garantía de seguridad operacional, así como de la integridad de las actividades y recursos de los departamentos operativos directamente involucrados en las actividades de entrega de servicios. Asimismo, las auditorías se utilizan para asegurar que la estructura del SMS es sólida en términos de niveles de recursos, cumplimiento de los procedimientos e instrucción, niveles de competencia y de la instrucción para operar equipos e instalaciones y mantener niveles requeridos de desempeño, etc.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>3.1.9 ¿Cómo evalúa el proveedor de servicios la eficacia de las medidas de mitigación que se han implementado en respuesta a la evaluación de sucesos, deficiencias de seguridad operacional y peligros?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 15 a 22 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 a 9.6.8 <p>Orientación</p> <p><i>La verificación de la eficacia de las medidas de mitigación que se han implementado en respuesta a la evaluación de sucesos, deficiencias de seguridad operacional y peligros es parte del monitoreo de la performance de seguridad operacional.</i></p> <p><i>El monitoreo de performance de la seguridad operacional se basa fundamentalmente en la adquisición de datos de naturaleza operativa, a través de cuyo análisis el proveedor de servicios puede medir la eficiencia de las mitigaciones de las consecuencias de los peligros e identificar peligros adicionales durante la provisión de servicios, que pudieran haber surgido de la implementación de acciones de mitigación y determinar de tal manera la performance de seguridad operacional de su sistema.</i></p> <p><i>Los datos para alimentar el monitoreo de la performance de seguridad operacional proceden de varias fuentes, que en términos generales incluyen aportes del personal operativo a través de los programas de notificación de seguridad operacional; programas de análisis de datos de vuelo y observación directa de las operaciones cotidianas relacionadas con la prestación de servicios;</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<i>auditorías formales; encuestas de seguridad al personal; e investigaciones internas de seguridad operacional.</i>
Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:		
3.1.10 ¿Cómo supervisa el proveedor de servicios el correcto funcionamiento del programa de notificación de sucesos?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafo 20 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.13 <p>Orientación</p> <p><i>Por medio de auditorías formales. La contribución de las auditorías a la verificación de la integridad del programa de notificación de sucesos se concentra en velar por integridad de las actividades constitutivas del mismo. La real contribución de las auditorías no es profundizar en los procedimientos técnicos sino más bien proporcionar garantías de la integridad de las funciones del proceso de garantía de seguridad operacional, así como de la integridad de las actividades y recursos de los departamentos operativos directamente involucrados en las actividades de entrega de servicios. Asimismo, las auditorías se utilizan para asegurar que la estructura del SMS es sólida en términos de niveles de recursos, cumplimiento de los procedimientos e instrucción, niveles de competencia e instrucción para operar equipos e instalaciones y mantener niveles requeridos de desempeño, etc.</i></p>
Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>3.1.11 ¿Ha establecido el proveedor de servicios auditorías independientes y con la autoridad necesaria para realizar evaluaciones internas sobre la integridad y eficacia de los recursos necesarios para la operación del SMS?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafo 20 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.13 <p>Orientación</p> <p><i>La independencia de la función de auditoría es importante porque si bien las auditorías son "externas" a las dependencias involucradas en las actividades directamente relacionadas con la provisión de servicios, aún son "internas" al proveedor de servicios en su totalidad.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>3.1.12 ¿Cubren las auditorías todas las actividades y departamentos del proveedor de servicios involucrados en todas las operaciones contenidas en la descripción del sistema completada como parte de las actividades preparatorias para la implementación del SMS?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafo 20 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.13 y 9.9.3 <p>Orientación</p> <p><i>Tomando como ejemplo un explotador aéreo, los departamentos/actividades a ser cubiertos por las auditorías abarcan, como mínimo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones de vuelo • Control de operaciones de vuelo/despacho

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mantenimiento e inspección</i> • <i>Cabina de pasajeros</i> • <i>Servicios de apoyo terrestre</i> • <i>Instrucción</i> • <i>Carga</i>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>3.1.13 ¿Ha establecido el proveedor de servicios un procedimiento para divulgar los resultados de las auditorías al personal interesado?</p>	<p> <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 </p>	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 16 a 24 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.12 <p>Orientación</p> <p><i>Los resultados de las auditorías deben enviarse primariamente y en su totalidad a los responsables de las áreas involucradas, quienes deben poner en marcha las acciones correctivas necesarias. Los resultados de las auditorías pueden comunicarse al resto del personal interesado en forma de resumen o síntesis. Para este último personal, ejemplos de posibles medios de divulgación abarcan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Correo electrónico</i> • <i>Sitio web</i> • <i>Intranet</i> • <i>Inclusión en la publicación periódica empresarial sobre gestión de la seguridad operacional</i> • <i>Cursos de capacitación interna</i>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<i>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</i>		
<p>3.1.14 ¿Incluye la documentación del proveedor de servicios criterios que aseguren el control de las actividades contratadas, en cuanto a los aspectos de las mismas que puedan afectar la gestión de la seguridad operacional por el proveedor de servicios?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo IV, párrafo 35 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, 8.8.4 <p>Orientación</p> <p><i>El contenido del SMSM debe incluir el control de las actividades contratadas.</i></p>
<i>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</i>		
<p>Elemento 3.2 – Gestión del cambio</p> <p>El Explotador elaborará y mantendrá un proceso y los mecanismos necesarios para identificar los cambios internos y externos a la organización que puedan afectar los procesos y servicios establecidos; adoptar las medidas para garantizar la performance de la seguridad operacional antes de introducir cualquier cambio, y eliminar o modificar los controles de riesgos de seguridad operacional que ya no sean necesarios o efectivos debido a modificaciones del entorno operacional.</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>3.2.1 ¿Ha establecido el proveedor de servicios un procedimiento que le permita gestionar efectivamente los cambios externos e internos que puedan afectar la provisión de sus servicios?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 24 a 26 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.8 <p>Orientación</p> <p><i>El proceso para la gestión del cambio debería tener en cuenta las tres consideraciones siguientes:</i></p> <p>Criticidad de los sistemas y actividades. Frente a un cambio en los sistemas o en las actividades, la organización debe contemplar el grado de impacto de las consecuencias potenciales de ese cambio. Esto esencialmente responde a la pregunta: "¿cuán importante es el cambio sobre el sistema/actividad para las operaciones seguras de la organización?". Claramente, algunas actividades son más esenciales para la prestación segura de servicios que otras. Por ejemplo, los cambios en actividades o procedimientos relativos al retorno al servicio de una aeronave después de un mantenimiento importante en una organización que ha implantado por primera vez su propia organización de mantenimiento después de subcontratar previamente dicho mantenimiento por terceros, podría considerarse como más crítica para la seguridad que un escenario similar respecto de cambios en las actividades de los servicios de comidas.</p> <p>Estabilidad de sistemas y entornos operacionales. La organización debe contemplar la frecuencia a la que está expuesta a los cambios. Los cambios frecuentes en los sistemas o entornos operacionales hacen que la organización deba actualizar la información clave con mayor frecuencia que en situaciones más estables. Esta es una condición esencial para la gestión del cambio. Estos cambios pueden ser externos (cambios que no están bajo el control directo de la organización, tales como la situación económica o financiera, la agitación laboral, cambios en entornos políticos o normativos o cambios en el entorno físico como los que se producen cíclicamente en los sistemas meteorológicos) o internos (cambios programados, como ser crecimiento, operaciones a nuevos destinos, cambios en las flotas, cambios en los servicios contratados u otros cambios directamente bajo control de la organización).</p> <p>Desempeño anterior. El desempeño anterior de los sistemas críticos es un indicador reconocido del desempeño futuro. Es aquí donde entra en juego el carácter de círculo cerrado de la garantía de la seguridad operacional. Deberían emplearse análisis de tendencias en el proceso de garantía de la seguridad para hacer el seguimiento en el tiempo de las medidas de eficacia de la seguridad operacional e incluir esta información en la planificación de actividades futuras en situaciones de cambio. Además, donde se hayan encontrado y corregido deficiencias como resultado de auditorías, evaluaciones, investigaciones o informes anteriores, es esencial que dicha información se tenga en cuenta para asegurar la efectividad de las medidas correctivas.</p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<i>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</i>		
<p>3.2.2 ¿Ha establecido el proveedor de servicios criterios disparadores formales para iniciar un proceso de gestión de cambio?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafo 23 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.8 <p>Orientación</p> <p><i>Ejemplos de posibles criterios disparadores</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el contexto normativo • Cambios en el contexto operativo • Cambios y/o modificaciones en las operaciones y/o sus procedimientos asociados • Introducción/cambios de tecnología • Cambios de personal de administración clave • Expansión/contracción
<i>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</i>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>3.2.3 ¿Ha establecido el proveedor de servicios criterios para asegurar la integridad de las operaciones antes de iniciar cambios operativos?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafo 25 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.8 <p>Orientación</p> <p><i>El criterio generalmente adoptado es la prohibición de introducir los cambios en las operaciones y/o iniciar las operaciones bajo los cambios introducidos hasta que se haya completado un análisis de los riesgos de seguridad operacional de las peligros que los cambios en cuestión podían potencialmente introducir.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>Elemento 3.3 – Mejora continua del SMS</p> <p>El Explotador elaborará y mantendrá los mecanismos necesarios para identificar las causas de performance deficiente del SMS, determinar las consecuencias de las deficiencias en la operación del SMS en la gestión de la seguridad de las operaciones necesarias para la provisión de servicios, y eliminar o mitigar las causas identificadas.</p>		
<p>3.3.1 ¿Cómo identifica el proveedor de servicios las causas de las deficiencias en el funcionamiento del SMS?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 27 a 32 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.8 <p>Orientación</p> <p><i>Ejemplos de posibles medios de identificación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados de auditorías

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Resultados de evaluaciones</i> • <i>Análisis de datos</i> • <i>Análisis de tendencias</i> • <i>Revisión por la administración superior</i>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>3.3.2 ¿Cómo determina el proveedor de servicios el impacto en la gestión de la seguridad operacional de eventuales deficiencias en el funcionamiento del SMS?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo III, párrafos 27 a 32 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.6.5 a 9.6.8 y 9.13 <p>Orientación</p> <p><i>La verificación del impacto de las deficiencias en la eficacia del SMS en la gestión de la seguridad durante las operaciones es parte del monitoreo de la performance de seguridad operacional así como de las auditorías formales.</i></p> <p><i>El monitoreo de la performance de la seguridad operacional se basa fundamentalmente en la adquisición de datos de naturaleza operativa, a través de cuyo análisis el proveedor de servicios puede medir la eficiencia de las mitigaciones de las consecuencias de los peligros e identificar peligros adicionales durante la provisión de servicios, y determinar de tal manera la performance de seguridad operacional de su sistema.</i></p> <p><i>Los datos para alimentar el monitoreo de la performance de seguridad operacional proceden de varias fuentes, que en términos generales incluyen aportes del personal operativo a través de los programas de notificación de seguridad operacional; programas de análisis de datos de vuelo y observación directa de las operaciones cotidianas relacionadas con la prestación de servicios; auditorías formales; encuestas de seguridad al personal; e investigaciones internas de seguridad operacional.</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<p><i>La contribución de las auditorías para determinar el impacto de las deficiencias en la eficacia del SMS en la gestión de la seguridad durante las operaciones se concentra en velar por la integridad de las actividades constitutivas del mismo. La real contribución de las auditorías no es profundizar en los procedimientos técnicos sino más bien proporcionar garantías de la integridad de las funciones del proceso de garantía de seguridad operacional, así como de la integridad de las actividades y recursos de los departamentos operativos directamente involucrados en las actividades de entrega de servicios.</i></p>
<p><i>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</i></p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
Componente N° 4 – PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL		
<p>Elemento 4.1 – Entrenamiento y educación</p> <p>El Explotador elaborará y mantendrá un programa de capacitación en gestión de la seguridad operacional que asegure que todo el personal pertinente cuenta con la formación y competencias necesarias para cumplir con sus funciones en el marco de la operación del SMS de la organización. El contenido y profundidad de la capacitación en seguridad se corresponderá con el grado de participación en el SMS de cada persona.</p>		
<p>4.1.1 ¿Ha especificado el proveedor de servicios los requisitos de capacitación sobre gestión de la seguridad operacional para el personal pertinente, así como la dependencia responsable por la capacitación?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 16 a 24 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.11 <p>Orientación</p> <p><i>La dependencia del proveedor de servicios a cargo de la administración diaria del SMS será quien proporcione la información actualizada necesaria como materia prima para el desarrollo de los materiales de instrucción. Según sea el caso de los arreglos internos del proveedor de servicios, la misma dependencia se hará también cargo de la entrega de la instrucción relacionada con los aspectos de gestión de seguridad operacional pertinentes a las dependencias operacionales específicas del proveedor de servicios.</i></p> <p><u>Personal operativo.</u> La instrucción en gestión de la seguridad operacional para el personal operativo debe abarcar la asignación de responsabilidades por la gestión de la seguridad operacional, y los medios y actividades para la identificación de peligros. Los objetivos de la instrucción deben incluir la definición de peligros, consecuencias y riesgos de seguridad operacional, el proceso de gestión de los riesgos de seguridad operacional, incluyendo funciones y responsabilidades y, fundamentalmente, la importancia de las notificaciones de seguridad operacional y el programa de notificación de seguridad operacional del proveedor de servicios. Esta instrucción asimismo debe abarcar los fundamentos de la gestión de la seguridad, un panorama general del SMS, y la política de seguridad operacional del proveedor de servicios.</p> <p><u>Supervisores.</u> La instrucción en gestión de seguridad operacional para supervisores debe abarcar las responsabilidades por la gestión de la seguridad operacional, incluyendo medios para la promoción del SMS y para alentar y facilitar las notificaciones de seguridad operacional por el personal operativo. Además de los objetivos de instrucción establecidos para el personal operativo, los objetivos de instrucción para supervisores incluyen un detallado conocimiento de gestión de seguridad operacional, la identificación de peligros y la evaluación y mitigación de los riesgos de seguridad operacional, así como la gestión del cambio. Un aspecto fundamental a tratarse en el currículo de instrucción para supervisores es el análisis de datos de seguridad operacional.</p> <p><u>Gerentes.</u> La instrucción en gestión de la seguridad operacional para gerentes debe incluir res-</p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<p><i>responsabilidades por la gestión de la seguridad operacional. Esto incluye responsabilidades por el cumplimiento de los requisitos de seguridad operacional nacionales, por la organización y asignación de recursos para la puesta en marcha y mantenimiento de un programa para fomentar una efectiva comunicación de seguridad operacional entre dependencias del proveedor de servicios, y para promover activamente el SMS. Además de los objetivos para los dos grupos anteriores, la instrucción en gestión de la seguridad operacional para gerentes debe incluir la garantía de la seguridad operacional y la promoción de la seguridad operacional, funciones y responsabilidades de seguridad operacional y el establecimiento de la performance de seguridad operacional del SMS.</i></p> <p><i><u>Briefing especial para el Ejecutivo Responsable.</u> La instrucción en seguridad operacional debería incluir un briefing especial para el Ejecutivo Responsable. Esta sesión debe ser breve (inferior a 2 horas), a los efectos de proporcionar al Ejecutivo Responsable un panorama amplio y global sobre SMS del Proveedor de servicios. El briefing especial para el Ejecutivo Responsable debe proporcionar una respuesta clara e sin ambigüedad a dos preguntas que indudablemente estarán en la mente del Ejecutivo Responsable: "¿qué es diferente en SMS con respecto a lo que hacíamos antes?", y "¿qué me toca hacer a mí?"</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>4.1.2 ¿Cuáles son los medios por los que el Explotador verifica que la capacitación sobre gestión de seguridad operacional se corresponde con la participación individual en el SMS?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafo 19 y Capítulo III, párrafo 20 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.8 <p>Orientación</p> <p><i>Los requerimientos y actividades de entrenamiento deben estar documentados para cada área funcional. Por otra parte, el proveedor de servicios debe desarrollar un legajo individual de capa-</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<p><i>citación para todo el personal, incluyendo el Personal Superior de Conducción, que permita verificar que cada persona ha recibido el entrenamiento programado necesario para las tareas que desempeña en lo relativo al SMS.</i></p> <p><i>La verificación se puede realizar a través de auditorías y entrevistas individuales o grupales.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>4.1.3 ¿Ha incorporado el Explotador la capacitación en gestión de la seguridad operacional en la formación de adoctrinamiento inicial al momento de la contratación de nuevo personal?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafo 18 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.8 <p>Orientación</p> <p><i>La práctica común debería ser que los cursos iniciales de adoctrinamiento que brinda la empresa a los ingresantes contengan, al menos, nociones fundamentales sobre el SMS. Posteriormente, de acuerdo con la función que desempeñe en la organización, la persona recibirá el curso apropiado según la orientación sobre los mismos descripta en el apartado 4.1 de esta Guía.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>4.1.4 ¿Ha incluido el Explotador en su documentación SMS un procedimiento para verificar la eficacia de la capacitación en gestión de la seguridad operacional?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafo 17 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.11 <p>Orientación</p> <p><i>El objetivo primario de la capacitación es que los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos y/o desarrollados por las personas y/o por los equipos de trabajo sean realmente trasladados a las actividades diarias, y que se mantengan a lo largo del tiempo: que las competencias se puedan aplicar en aras de lograr mejores desempeños.</i></p> <p><i>Como las acciones de capacitación deberán estar alineadas con los objetivos de la organización, el objetivo último de la capacitación será contribuir al logro esos objetivos</i></p> <p><i>Por esta razón, es necesario llevar a cabo una evaluación de la eficacia del proceso de capacitación en el logro de los objetivos propuestos.</i></p> <p><i>Para ello deberían implementarse distintas metodologías de evaluación para los distintos niveles, en los que se recolectan y evalúan evidencias de conocimientos, habilidades y actitudes; de desempeño; o de resultados de gestión o de servicios.</i></p> <p><i>Tradicionalmente, la evaluación del proceso de capacitación se realiza en cuatro niveles:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> REACCIÓN. Se busca información sobre la satisfacción del alumno acerca de la capacitación recibida del curso recibido. Se utilizan encuestas al finalizar distintas etapas del proceso y/o una vez finalizado el proceso de capacitación. APRENDIZAJE. Se evalúa en qué medida se alcanzaron los objetivos de aprendizaje del curso. Para ello se utilizan las evaluaciones a lo largo o al final del proceso de capacitación. DESEMPEÑO. Se intenta obtener información acerca de la transferencia real de los aprendizajes adquiridos a las actividades diarias, reflejados en cambios de conducta o comportamientos, que se traducen en una mejora en el desempeño. Es la evaluación más difícil de realizar y para ello se analizan reportes de deficiencias o de reclamos, auditorías, entrevistas, observación directa de las operaciones, evaluaciones de desempeño por los jefes directos, etc. RESULTADOS. Se evalúa el impacto que tuvo la capacitación como factor contribuyente para alcanzar los objetivos de la organización en un período de tiempo determinado. Esta evaluación se lleva a cabo a través de la revisión periódica de los indicadores (fijados previamente) y metas a fin de determinar el impacto que produjo la capacitación en el logro de las metas propuestas.

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>Elemento 4.2 – Comunicación de seguridad operacional</p> <p>El Explotador elaborará y mantendrá los medios formales necesarios para generar y mantener la necesaria comunicación sobre seguridad operacional que asegure que todo el personal tiene pleno conocimiento del SMS, para difundir información crítica respecto de la seguridad operacional, y para informar por qué se toman determinadas medidas de seguridad operacional y por qué se introducen o modifican procedimientos de seguridad operacional.</p>		
<p>4.2.1 ¿Ha definido el proveedor de servicios los medios de comunicación internos necesarios para difundir la información pertinente sobre el SMS, así como la dependencia responsable por la comunicación?</p>	<p><input type="checkbox"/> 1</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p>	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 4 a 11 Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 9, 9.12 <p>Orientación</p> <p><i>El vehículo de comunicación más importante con que cuenta el proveedor de servicios para la comunicación sobre la gestión de la seguridad operacional es el manual de sistema de gestión de la seguridad operacional (SMSM), instrumento clave para comunicar el enfoque del proveedor de servicios sobre la gestión de la seguridad operacional a toda la organización.</i></p> <p><i>Otros ejemplos de formas de comunicación sobre gestión de la seguridad operacional a disposición del proveedor de servicios incluyen sesiones periódicas de información, boletines informativos y anuncios de seguridad operacional, facilitada por los portales web y el correo electrónico.</i></p> <p><i>La dependencia del proveedor de servicios a cargo de la administración diaria del SMS será quien proporcione la materia prima necesaria para un programa de comunicación sobre gestión de la seguridad operacional. Se trata de información actualizada que haga que SMS sea conspicuamente visible en todos los aspectos de las operaciones del proveedor de servicios que apoyan la provisión de servicios. Esto incluye no solo la comunicación actualizada sobre los objetivos de seguridad operacional del proveedor de servicios, sino también comunicación periódica sobre la evaluación de la performance de seguridad operacional del SMS, incluyendo indicadores y metas de performance de seguridad operacional y sus logros. Igualmente, las enseñanzas y lecciones en</i></p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<p><i>cuanto a seguridad operacional obtenidas de investigaciones oficiales o internas, casos de estudio, o intercambio de experiencias, tanto internamente como con otros proveedores de servicios es, son materia prima para la comunicación y deben ser objeto de divulgación.</i></p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		
<p>4.2.2 ¿Cuál es el mecanismo establecido por el Explotador para supervisar la eficacia de la difusión de la información sobre la gestión de la seguridad operacional a todo el personal pertinente, y dónde está documentado?</p>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<p>Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos para la implementación del SMS - ANAC, Capítulo V, párrafos 4 a 6 • Manual de gestión de la seguridad operacional de OACI (Doc 9859), Capítulo 8, Apéndice 1, 4.2; Capítulo 9, 9.12 <p>Orientación</p> <p><i>Para verificar la eficacia del proceso de difusión de la información, la organización debe tener un procedimiento para el monitoreo de la eficacia de este proceso, el cual debería contemplar, según el tamaño y complejidad de la organización, los siguientes métodos:</i></p> <p>Entrevistas. Esta técnica permite recoger información que puede ser investigada hasta en los mínimos detalles en una conversación personal con los miembros de la organización.</p> <p>Cuestionarios/encuestas. Permite obtener mayor cantidad de información de mayor cantidad de gente y de una manera más rápida y económica y facilita el análisis estadístico.</p> <p>Análisis de transmisión de mensajes. Consiste en un cuestionario especializado que descubre el proceso de difusión de un mensaje en la organización, desde su origen hasta que llega a los destinatarios de la organización. Este método revela el tiempo que toma la difusión de un mensaje, su proceso comunicativo, quienes bloquean la comunicación, las redes de comunicación informal y la manera en que se procesa la información.</p> <p>Análisis de las experiencias críticas de comunicación. Sirve para conocer las experiencias positivas y negativas de comunicación que existen dentro de la organización y su efecto.</p>

Aspecto(s) a considerar	Grado de Implemen.	Orientación para el cumplimiento del requisito
		<p>Análisis de las redes de comunicación. Analiza la estructura de la comunicación en la organización y su efectividad. Se evalúa quien se comunica con quien, que grupos existen en la organización, que miembros actúan como puente entre los grupos, los bloqueos que sufre la información, el contenido de la comunicación y la información difundida.</p> <p>Entrevistas grupales. Esta técnica selecciona un cierto número de miembros representativos de la organización para ser entrevistados como grupo.</p>
<p>Observaciones y/o evidencia del estado de implementación:</p>		

Firma y Aclaración del Responsable

www.anac.gob.ar

Azopardo 1505
(C1107ADY)
C.A.B.A. Argentina



MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN
FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA
Y SERVICIOS

Argentina

