



Implementación del SMS – Volaris

Taller Regional OACI
Implementación del SSP/SMS

Julio 23, 2014



Volaris

Volaris



✦ Inicio de operaciones:

✦ 13 de Marzo de 2006

✦ Flota:

✦ 49 aeronaves A319 / A320

✦ Promedio de edad flota:

✦ 4.5 años

✦ Base de Operaciones:

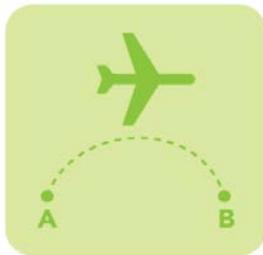
✦ TLC

✦ Registro IOSA:

✦ Agosto 2007

✦ Destinos:

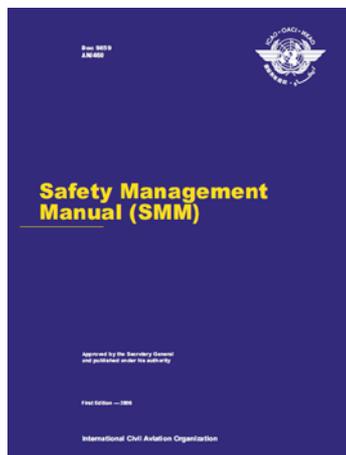
✦ 47 (14 en US)



Cimientos de Volaris

Es ratificado por parte del DG/CEO ...

... Apoyando SMS



A TODO EL PERSONAL DE VOLARIS

Para prevenir incidentes y accidentes aéreos, nuestra empresa mantendrá un Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS). Apoyando la apertura a la información en todas las emisiones de seguridad operacional y aliento a todos los embajadores a reportar errores significativos, riesgos o asuntos relacionados con la seguridad operacional. Me comprometo a la asignación de recursos financieros, humanos y técnicos, además de que a ningún embajador se le pida comprometer nuestros estándares de seguridad al "desempeñar sus funciones correspondientes".

La seguridad operacional es un valor y pilar de esta compañía, y creemos estar brindando a nuestros clientes y embajadores un ambiente seguro, todos los embajadores deben de cumplir con estas políticas y objetivos.

Nuestro total objetivo de seguridad operacional es la administración proactiva y predictiva de peligros identificables y sus riesgos asociados, con el objetivo de eliminar el potencial para afectar la seguridad operacional, lesiones a personas y daños a equipo o al ambiente laboral. Para este fin, constantemente vigilarémos nuestra operación debido a estos peligros, para encontrar maneras de disminuir sus consecuencias.

Nosotros alentaremos la cultura del reporte de peligros e incidentes, siendo estos no punitivos y confidenciales, así mismo estableceremos procesos de mejora continua que eleven el nivel de seguridad operacional de nuestra organización.

La responsabilidad mayor para la seguridad operacional en la compañía recae en mí, como CEO (Director General), la responsabilidad para hacer que nuestras operaciones sean más seguras recae en cada uno de nosotros, desde Directores, Gerentes y Embajadores. Cada Director es responsable de la implementación del sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS) en cada una de sus áreas y será responsable de asegurar que la presente política sea comprendida, implantada y mantenida en las medidas razonables para lograrlo.

ATENTAMENTE

DIRECTOR GENERAL
Enrique Beltranena

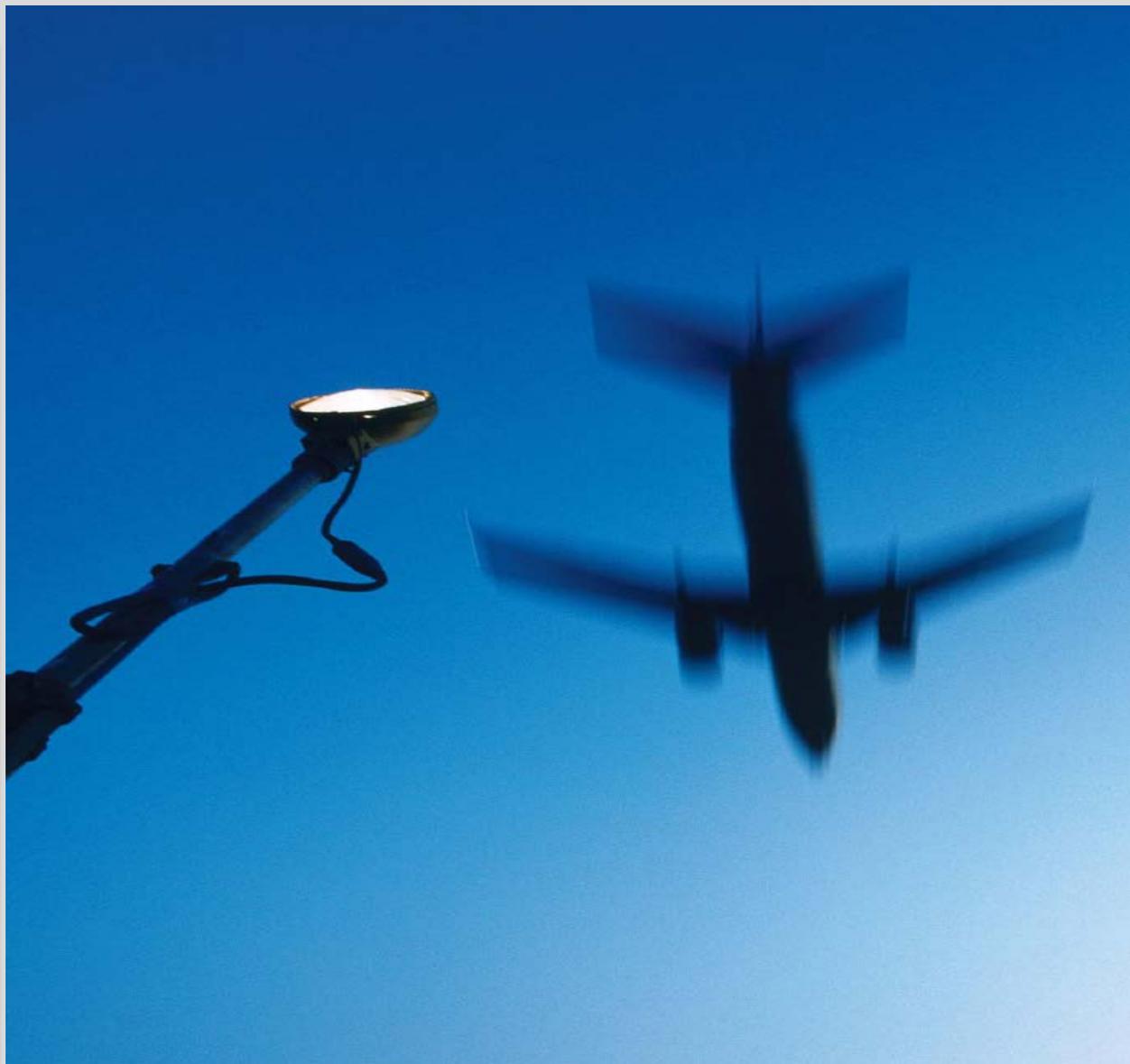


SMS Volaris

Safety es

nuestra máxima
prioridad

Todos los
departamentos
enfocados a la
mejora continua de
**Seguridad
Operacional**



Retos de las aerolíneas

Dilema Gerencial



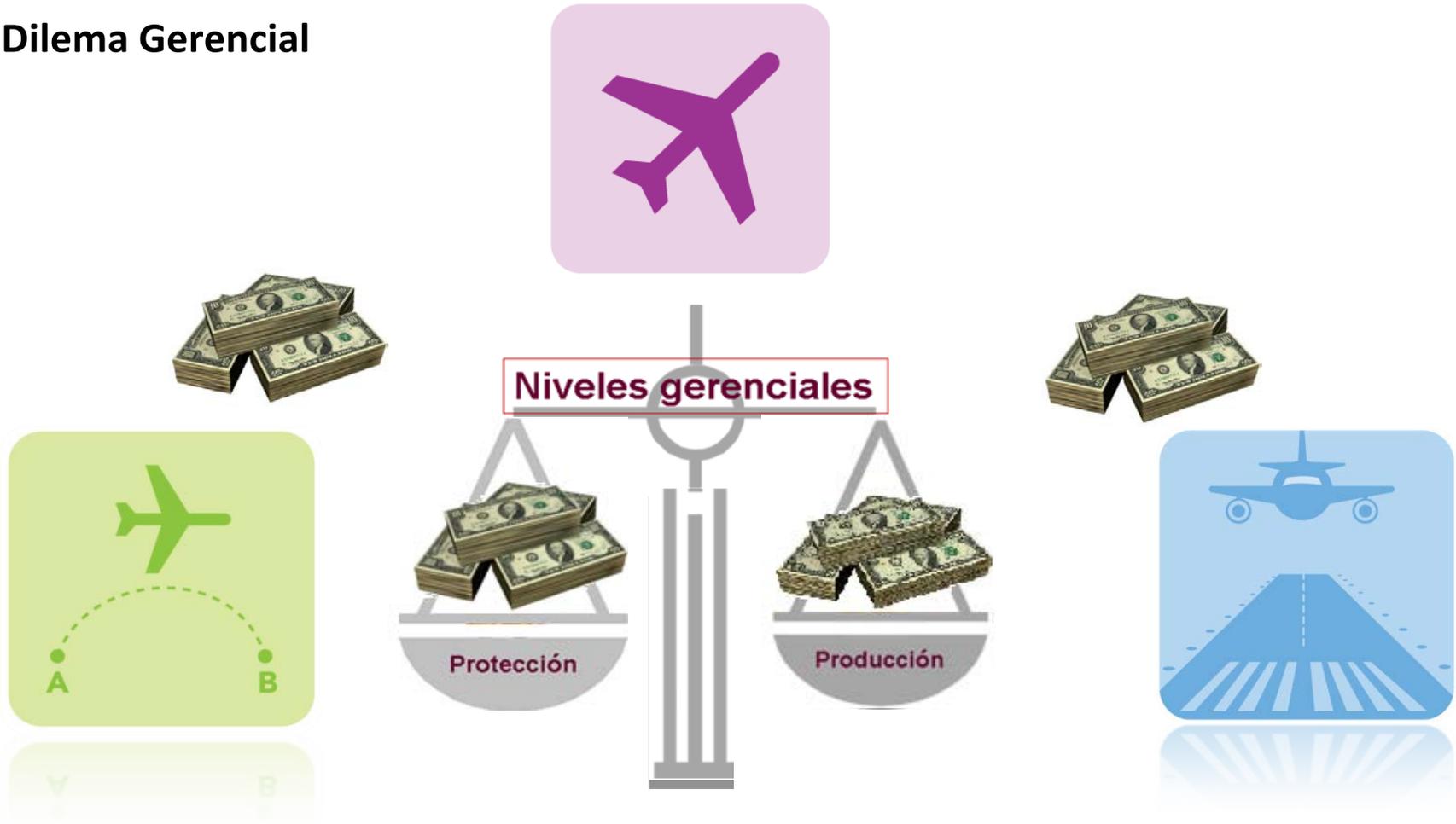
Retos de las aerolíneas

Dilema Gerencial



Retos de las aerolíneas

Dilema Gerencial



- ✦ **Ley de Aviación Civil** | Última Reforma DOF 21-05-2013
- ✦ **Anexo 19 de la OACI** | Gestión de la Seguridad Operacional
- ✦ **Doc. 9859 3ra edición OACI** | Manual de la Seguridad Operacional (SMS)
- ✦ **NOM-064-SCT3-2012** | Que establece las especificaciones del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS: Safety Management System)
- ✦ **CO AV-39/14** | Que establece las especificaciones de cumplimiento de la certificación IOSA por los concesionarios del servicio al público de transporte aéreo regular

Fases de Implementación VOI SMS acorde DGAC

• Planificación de la implantación del SMS

- a) GAP Análisis
- b) Plan de implementación
- c) Manual SMS

FASE I

• Procesos proactivos y predictivos

- a) Gestión de riesgos
- b) Capacitación
- c) Documentación
- d) Comunicación de información

FASE II

FASE III

FASE IV /Dic 14

• Procesos reactivos

- a) Gestión de riesgos
- b) Capacitación
- c) Documentación
- d) Comunicación de información

• Garantía de la Seguridad Operacional

- a) Supervisión y medición del desempeño
- b) Efectividad en control de riesgos
- c) Gestión del cambio
- d) Mejora continua

¿Que estamos haciendo?



¿Que estamos haciendo?



Política y
objetivos de
Seguridad

- 1. Gap Análisis:** Actualización considerando ISARPS del ISM ed. 8.
- 2. Manual SMS:**
 - Deberes y responsabilidades
 - Actualización continua de los procesos de acuerdo a las fases y legislación aplicable
- 3. Política de Seguridad Operacional:**
 - Implementación y difusión continua.

¿Que estamos haciendo?



✦ Métodos de Identificación de Peligros

1. Predictivos

- Análisis de Tendencias de indicadores (En desarrollo)
- FDA
- FRMS (En desarrollo)

2. Proactivos

- Auditorías
- Verificaciones de operaciones
- Encuesta de Seguridad Operacional

3. Reactivos

- Sistema de Reportes
- Investigación de Incidentes/Accidentes

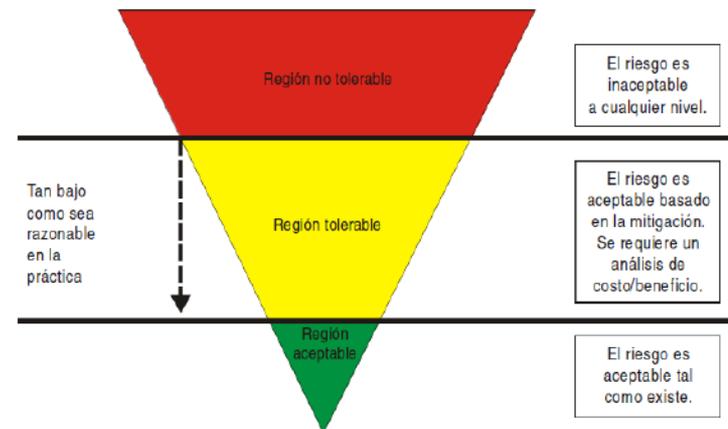
¿Que estamos haciendo?



Evaluación de Riesgo

- Severidad:** Considera la repercusión a las personas, imagen, propiedad y/o al sistema de calidad tomando la peor condición.
- Probabilidad:** Centrado en la cantidad de eventos que han ocurrido y/o en la probabilidad de los mismos.
- **Niveles de riesgo:** 3 niveles (Alto, Medio y Bajo)
- Matriz de riesgo estandarizada con QA

Severidad del Riesgo	Probabilidad del Riesgo				
	Extremadamente Improbable (1)	Improbable (2)	Remoto (4)	Ocasional (6)	Frecuente (8)
Catastrófico (5)	5	10	20	30	40
Peligroso (4)	4	8	16	24	32
Mayor (3)	3	6	12	18	24
Menor (2)	2	4	8	12	16
Insignificante (1)	1	2	4	6	8



Pilares del VOI SMS

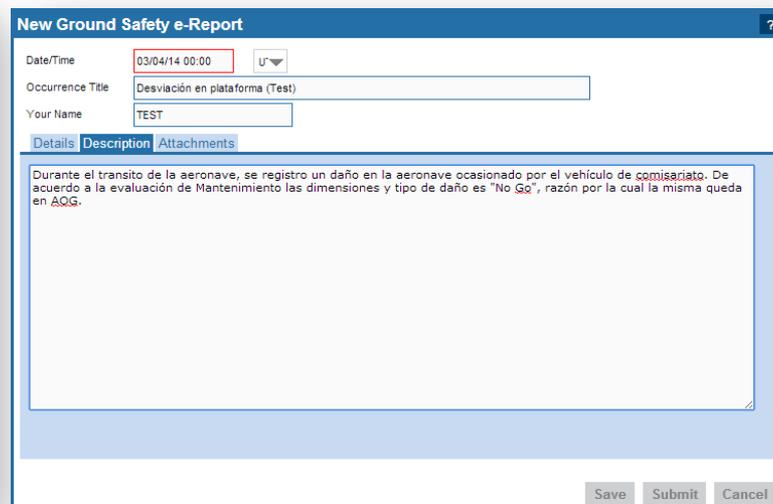
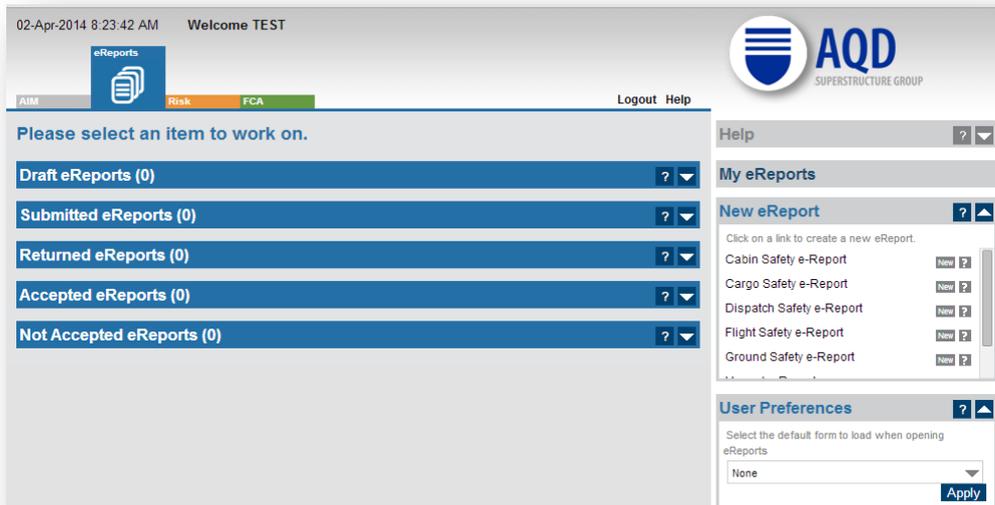
¿Que estamos haciendo?



Biblioteca de Seguridad Operacional

Aviation Quality Database V. 7.4 (Versión WEB)

-**eReport**: Cualquier embajador puede enviar un reporte a través del sistema, eligiendo los diversos tipos de reporte (GRH, MNT, FLT, CAB, CGO y HAZ)



Pilares del VOI SMS

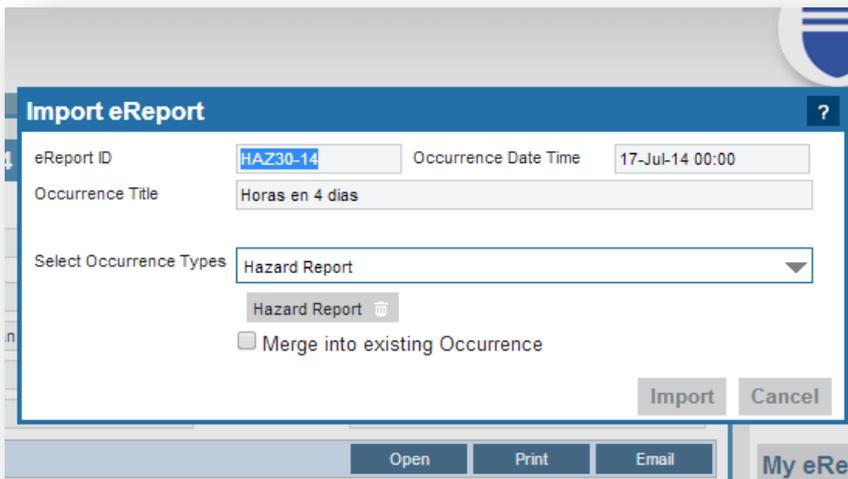
¿Que estamos haciendo?

Gestión del
Riesgo

Biblioteca de Seguridad Operacional

-**Ocurrencia:** Reporte validado por los especialistas en Seguridad Operacional y se analiza:

- a) Nivel de riesgo
- b) Nivel de gestión:
 - Logged for Statistics
 - Assessment Only
 - Full Investigation



Import eReport

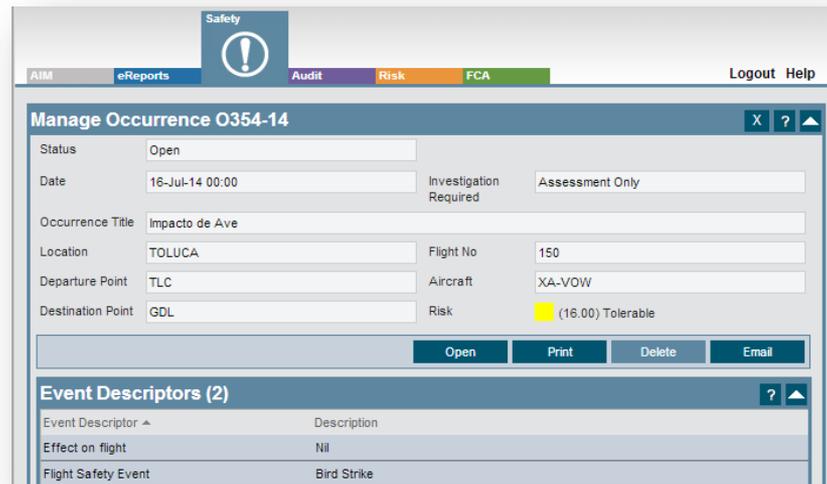
eReport ID: HAZ30-14 Occurrence Date Time: 17-Jul-14 00:00

Occurrence Title: Horas en 4 dias

Select Occurrence Types: Hazard Report

Merge into existing Occurrence

Import Cancel



Manage Occurrence O354-14

Status: Open

Date: 16-Jul-14 00:00 Investigation Required: Assessment Only

Occurrence Title: Impacto de Ave

Location: TOLUCA Flight No: 150

Departure Point: TLC Aircraft: XA-VOW

Destination Point: GDL Risk: (16.00) Tolerable

Open Print Delete Email

Event Descriptors (2)

Event Descriptor	Description
Effect on flight	Nil
Flight Safety Event	Bird Strike

¿Que estamos haciendo?

Gestión del Riesgo

Biblioteca de Seguridad Operacional

- Assessment:** Evaluaciones desde el punto de vista de focales expertos en los temas respectivos
- Full investigation:** Cuando se determine por nivel de riesgo alto, se realiza una investigación formal del evento y podrá emitir findings.



F373-14

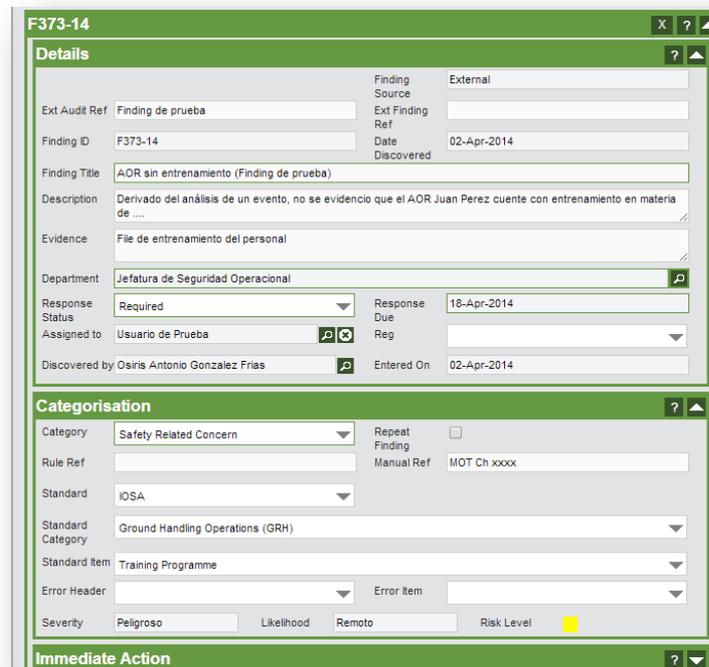
Details

Ext Audit Ref	Finding de prueba	Finding Source	External
Finding ID	F373-14	Ext Finding Ref	
Finding Title	AOR sin entrenamiento (Finding de prueba)		
Description	Derivado del análisis de un evento, no se evidencio que el AOR Juan Perez cuente con entrenamiento en materia de		
Evidence	File de entrenamiento del personal		
Department	Jefatura de Seguridad Operacional		
Response Status	Required	Response Due	18-Apr-2014
Assigned to	Usuario de Prueba	Reg	
Discovered by	Osiris Antonio Gonzalez Frias	Entered On	02-Apr-2014

Categorisation

Category	Safety Related Concern	Repeat Finding	<input type="checkbox"/>
Rule Ref		Manual Ref	MOT Ch xxxxx
Standard	IOSA		
Standard Category	Ground Handling Operations (GRH)		
Standard Item	Training Programme		
Error Header		Error Item	
Severity	Peligroso	Likelihood	Remoto
		Risk Level	■

Immediate Action



F373-14

Details

Ext Audit Ref	Finding de prueba	Finding Source	External
Finding ID	F373-14	Ext Finding Ref	
Finding Title	AOR sin entrenamiento (Finding de prueba)		
Description	Derivado del análisis de un evento, no se evidencio que el AOR Juan Perez cuente con entrenamiento en materia de		
Evidence	File de entrenamiento del personal		
Department	Jefatura de Seguridad Operacional		
Response Status	Required	Response Due	18-Apr-2014
Assigned to	Usuario de Prueba	Reg	
Discovered by	Osiris Antonio Gonzalez Frias	Entered On	02-Apr-2014

Categorisation

Category	Safety Related Concern	Repeat Finding	<input type="checkbox"/>
Rule Ref		Manual Ref	MOT Ch xxxxx
Standard	IOSA		
Standard Category	Ground Handling Operations (GRH)		
Standard Item	Training Programme		
Error Header		Error Item	
Severity	Peligroso	Likelihood	Remoto
		Risk Level	■

Immediate Action

Pilares del VOI SMS

¿Que estamos haciendo?

Promoción
de la
Seguridad

1. Entrenamientos

- a) E-Learning aplicable a todos los embajadores de Volaris
- b) Entrenamiento presencial a proveedores de servicios

La Seguridad de nuestras operaciones está en tus manos

El área de Seguridad Operacional ha implementado el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS), mediante el cual todos los Sobrecargos Volaris debemos reportar cualquier riesgo, error, omisión o irregularidad que afecte o pueda afectar la seguridad de nuestras operaciones.

¿Qué reportar?

- Despresurización en cabina
- Golpes a las aeronaves durante el abastecimiento de comisariato
- Atención de emergencias médicas
- Cierre de número de Clientes erróneo
- Despliegue de toboganes
- Cierre o apertura de puertas por personal no autorizado

¿Cómo reportar?

A través del portal *Aviation Quality Database (AQD)*. Sólo ingresa a: <http://200.53.154.166/AQDPortal/home.aspx>

También puedes levantar un reporte al correo

uvv
Universidad Virtual Volaris

¿Ya te certificaste en Seguridad Operacional?

Recuerda que es un requisito indispensable para toda la Familia de Sobrecargos.

Ingresa a la Universidad Virtual Volaris (<http://universidad.volaris.com.mx/>) con tu usuario y contraseña de Windows

Haz clic en el curso "Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional"

¡Ayúdanos a fortalecer este importante Pilar para nuestra Institución!



Certificación en Gestión de la Seguridad Operacional.

La Gestión de la Seguridad Operacional tiene como objetivo prevenir fallas en los procesos, identificando los elementos y condiciones no deseadas, para que se puedan generar las defensas que reduzcan el nivel de riesgo a un nivel aceptable dentro de la organización.

Por ello, Volaris está en proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS). Este sistema apoya la apertura de la información en cuestión de Seguridad Operacional y alienta a los Embajadores a reportar cualquier error, peligro o asuntos relacionados con la Seguridad.

Por ello es indispensable que nos certifiquemos en este tema.

Te invitamos a ingresar a la Universidad Virtual Volaris para completar el curso "Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional".

Sigue estos 3 sencillos pasos:

- 1.- Entra a <http://universidad.volaris.com.mx/> con tu usuario y contraseña de Windows.
- 2.- Haz clic en el nombre del curso y sigue las



¿Que estamos haciendo?

Promoción de la Seguridad

2. Difusión

- Boletines:

a) **Safety Alert:** Publicación con información que debe de ser atendida de forma inmediata.

b) **VOI Seguro:** Publicación informativa con temas de interés en seguridad Operacional

Porcentaje de Tripulaciones con Estados Indeseados de la Aeronave

Cultura	Porcentaje
Baja Cultura	87%
Cultura Neutral	54%
Alta Cultura	14%

Porcentaje de Errores que fueron atrapados

Cultura	Porcentaje
Baja Cultura	14%
Cultura Neutral	24%
Alta Cultura	50%

Número de Violaciones por vuelo

Cultura	Número de Violaciones
Baja Cultura	0.75
Cultura Neutral	0.81
Alta Cultura	0.19

¿Que estamos haciendo?

Promoción
de la
Seguridad

2. Difusión

- **Pantallas, revista electrónica y carteles:** En el corporativo y en los aeropuertos se cuentan con pantallas en las cuales constantemente se proyectan temas de seguridad Operacional y el sistema AQD. Para complementar lo anterior, se han diseñado carteles con diversa información en seguridad Operacional.

Seguridad Aérea ahora es Seguridad Operacional.



Volaris cumple con la Norma Oficial Mexicana NOM-064-SCT3-2012 a través del **Manual de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)**, un documento que ha sido revisado y autorizado por la DGAC. Derivado del cumplimiento de esta norma, es necesario que el nuevo nombre del área sea Seguridad Operacional.

En este sentido, Seguridad Operacional ha relanzado el portal **Aviation Quality Database (AQD)**, una herramienta que facilita el reporte de cualquier evento, situación de peligro o riesgo que afecte o pueda llegar a **afectar la Seguridad de nuestras operaciones**, un pilar fundamental para la Institución y para conservar nuestra fuente de empleo.

A partir del 30 de octubre de 2013 podrás hacer tu reporte en la siguiente dirección:

<http://200.53.154.166/AQDPortal/home.aspx>



Tú tienes el control para evitar errores operacionales.

¿Sabías que el 80% de los errores operacionales son causados por no seguir los procedimientos?

La aviación no está exenta de los errores humanos; es prácticamente imposible prever de manera sistemática fallas provocadas por **distracción, estrés, descuido, cansancio y olvidos**.

Por tal razón se busca constantemente implementar estrategias para mitigar fallas en la operación: la clave está en cumplir con las reglas, normas y procedimientos.

Como parte de un equipo interdisciplinario, todos estamos encargados de la Seguridad Operacional en Volaris para mantener una operación exitosa y un servicio eficiente, cuidando la integridad de nuestros Clientes internos y externos.

Si detectas alguna situación de riesgo o peligro, repórtala en el portal AQD (Aviation Quality Database): <http://200.53.154.166/AQDPortal/home.aspx>



¿Que estamos haciendo?



Garantía de la Seguridad

1. Indicadores y metas del SMS

a) FLT

- Hard Landing:
- Overweight Landing
- Aproximación Estabilizada
- Impactos con aves

b) MNT

- Despegue discontinuado
- Regreso de vuelo
- Regreso a posición de embarque

c) GRH

- Daños a la aeronave en tierra.
- Identificación de FOD en plataforma

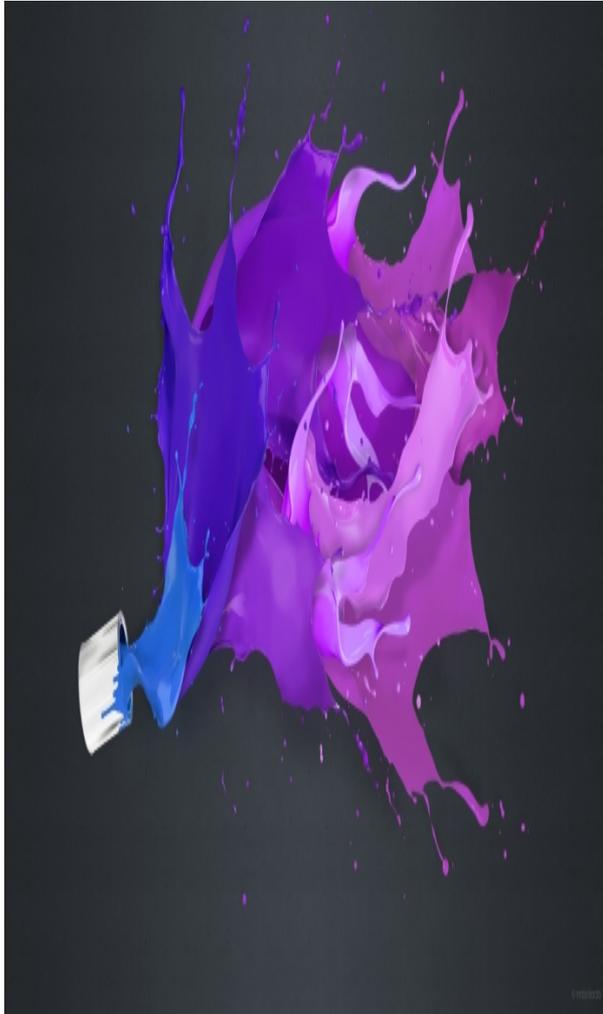
d) DSP

- Errores en la documentación del vuelo

e) CGO

- Mercancías Peligrosas no Declaradas
- Carga no Declarada

Retos en la Implementación – VOI SMS



1. **Cambio de la cultura** de los embajadores y prestadores de servicio con respecto a la prevención y reporte de peligros
2. **Tiempos** de implementación de acciones correctivas y preventivas, debido a la documentación y aprobación de los mismos en manuales operativos
3. Servicios de Operaciones Terrestres y Mantenimiento brindados por proveedores, lo cual implica un reto al **permear** la cultura de seguridad de Volaris a dichas organizaciones
4. **Recursos** técnicos y humanos para la implementación de métodos que permitan tener un control integral de los riesgos
5. La **interacción** entre SMS de Volaris, CTA, Aeropuertos y Autoridades Aeronáuticas (SSP)

Gracias!!!



Gabriel Bartolo López

gabriel.bartolo@volaris.com

Tel: (55) 5261 . 6400 ▪ ext. 5261

Cel: 5548337343