



ICAO

Cultura de seguridad

Tarjetas para discusión

LA SEGURIDAD ES RESPONSABILIDAD DE TODOS



Para más información: www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

¿Qué es la cultura de seguridad?

La cultura de seguridad es un conjunto de normas, valores, actitudes y supuestos relacionados con la seguridad, que son inherentes al funcionamiento de una organización y se ven reflejados en las acciones y los comportamientos de todas las entidades y los miembros del personal que forman parte de la organización.

Una cultura de seguridad eficaz consiste en:

- Reconocer que la seguridad eficaz es esencial para el éxito de un negocio.
- Fomentar entre los empleados una apreciación por las prácticas de seguridad positivas.
- Orientar la seguridad a los objetivos clave de la empresa.
- Articular la seguridad como un valor central más que como una obligación o un gasto oneroso.



ICAO

¿Beneficios?

Los beneficios de una cultura de seguridad sólida y eficaz incluyen:

- Los empleados se implican en los temas relacionados con la seguridad y asumen responsabilidad respecto a ellos.
- Aumenta el nivel de observancia de las medidas de seguridad de protección.
- Se reduce el riesgo de incidentes e infracciones de seguridad, ya que los empleados piensan y actúan de siendo más conscientes de la seguridad.
- Es más probable que los empleados identifiquen y den parte sobre comportamientos/actividades que sean motivo de inquietud.
- Los empleados tienen una mayor sensación de seguridad.
- La seguridad se mejora sin necesidad de grandes gastos.



ICAO

Componentes de la cultura de seguridad

Hay varias tarjetas diferentes para cada uno de los siguientes «componentes de la cultura de seguridad». Cada tarjeta introduce un tema distinto para reflexionar o debatir.

Entorno de trabajo positivo

Formación

Liderazgo

Comprender la amenaza

Vigilancia

Sistemas para dar parte

Respuesta ante incidentes

Seguridad de la información

Medición de la eficacia



ICAO

Cómo utilizar estas

Estas tarjetas están diseñadas para ayudar las organizaciones a entablar conversaciones significativas con su personal sobre la cultura de seguridad. El/la facilitador(a) cuenta con distintos métodos para utilizar estas tarjetas de forma que generen distintas discusiones.

El/la facilitador(a) puede elegir combinar ideas de distintos métodos o realizar una actividad tras otra.

Métodos:

1. Escoger una carta
2. Una de tres
3. Reflexionar sobre la experiencia
4. Comparar opiniones
5. Centrarse en...
6. Seguridad basada en recursos
7. Café del mundo
8. Mapa de influencia
9. Análisis textual
10. Enfoque en soluciones

Facilitador(a): Si las cartas se utilizan en grupo, puede que una persona tenga que actuar como facilitador(a) de la discusión. El/la facilitador(a) debe escoger el método y el plan de la actividad, considerando los consejos incluidos en las tarjetas.



ICAO

Cómo utilizar estas

Contexto y objetivo: Reflexione cuidadosamente sobre el objetivo de la sesión. Explique por qué se realiza la sesión, qué resultado se espera alcanzar y cómo se va a conseguir. Los participantes deben percibir la actividad como relevante y trascendente.

Tamaño del grupo: Las discusiones suelen funcionar mejor en grupos pequeños, esto es, de 4 o 5 participantes.

Composición del grupo: Considere si los grupos deben ser homogéneos (por ejemplo, de las mismas profesiones) o heterogéneos (por ejemplo, de profesiones diferentes). Para la discusión en los grupos heterogéneos, las cartas elegidas deben proporcionar puntos de interés coincidente.

Selección de las tarjetas: Cuando se trabaje con equipos, es aconsejable comenzar con un número muy pequeño de tarjetas por persona. Puede que deba centrarse en tarjetas específicas para objetivos o personas específicos (por ejemplo, personal de primera línea, gerentes). Para los talleres de más larga duración puede ayudar comenzar con temas de seguridad concretos (por ejemplo, Procedimientos y formación, Personal y equipo).

Toma de notas: Escribir en una pizarra o un rotafolio puede ayudar a ofrecer una representación visible de las discusiones.



ICAO

Contexto de uso

Grupos pequeños: Las sesiones en grupos pequeños son especialmente eficaces. Estas sesiones pueden centrarse específicamente en las actividades con tarjetas, o las actividades con tarjeta pueden utilizarse para hacer intervalos en reuniones y presentaciones. Los grupos de discusión deben normalmente comprender 4-5 personas.

Grupos grandes: En los grupos grandes, normalmente, cada persona se centrará en una tarjeta, aunque esta puede elegirse entre una pequeña selección (por ejemplo, entre 3). Las actividades más sencillas se adecuan mejor a los grupos más grandes.

Individualmente o en parejas: Algunas actividades son indicadas para trabajar solo con una persona o en parejas. Pueden ser actividades más personales o complejas/analíticas.

Espacios comunes: Las tarjetas pueden dejarse en espacios que el personal comparta, como áreas de descanso y cafeterías, para que funcionen como estímulos para conversaciones informales sobre seguridad.

Carteles y sitios web: Las tarjetas pueden imprimirse en tamaño cartel o mostrarse en sitios web, quizás incluyendo un modo de ponerse en contacto para compartir información e ideas relacionadas con la cultura de seguridad.



ICAO

Método 1:

Escoger una carta

Objetivo: Reflexionar libremente sobre una experiencia, situación, suceso o idea relacionada con la seguridad

Esta es una actividad muy sencilla. Trabajando en un grupo pequeño, cada persona escoge solo una tarjeta, o el grupo entero considera una tarjeta. La tarjeta puede seleccionarse:

- **Aleatoriamente del set completo;**
- **aleatoriamente de las de un componente concreto (por ejemplo Liderazgo o Formación); o**
- **específicamente basándose en discusiones o presentaciones anteriores.**

Puede hablarse sobre cada tarjeta durante un periodo de tiempo prefijado, por ejemplo 5-20 minutos. Esta actividad puede centrarse en la situación actual y en experiencias del pasado (la primera pregunta en cada tarjeta) o en ideas para el futuro (la segunda pregunta en cada tarjeta), o en ambas cosas.

La actividad puede usarse como actividad independiente o para introducir una mayor interactividad en una reunión, por ejemplo, para iniciar una reunión, o entre presentaciones o como final de una presentación. La actividad puede ayudar a presentar nuevas perspectivas de seguridad sobre una situación o suceso, bien deseado o no.



ICAO

Método 2:

Una de tres

Objetivo: Reflexionar sobre una experiencia de seguridad, libremente o utilizando preguntas como estímulo

Reparta tres tarjetas, escogidas aleatoriamente, a cada persona. Deje que cada persona elija una tarjeta y pídales que describan una experiencia que hayan tenido relacionada con el tema general de la tarjeta (el texto explicativo de cada tarjeta). La historia puede relatarse libremente o bien puede preferir utilizar preguntas, como por ejemplo:

- **¿Qué sucedió?**
- **¿Qué pensaste y sentiste sobre la experiencia en el momento en que tuvo lugar?**
- **Analizándola retrospectivamente, ¿qué piensas ahora de esa experiencia?**
- **¿Hay alguna otra persona que haya tenido experiencias relacionadas con esta o similares?**
- **¿Qué puede aprenderse de estas historias?**

Es importante que los participantes se sientan seguros a la hora de contar su historia y hablar sobre la seguridad, sin que se adjudique culpa o se juzgue negativamente (tanto respecto a la persona que cuenta la historia como a los protagonistas de la historia). Por lo tanto, puede que sea necesario hablar un poco previamente y acordar el uso del lenguaje y de los comentarios o críticas.



ICAO

Método 3:

Reflexionar sobre la experiencia

Objetivo: Reflexionar sobre una experiencia de seguridad dentro de un marco

Esta actividad puede realizarse individualmente o en grupos de dos o tres. Se elige una tarjeta de una pequeña selección o se considera un componente de cultura de seguridad que haga recordar una experiencia con un impacto duradero. Considerar las siguientes preguntas:

1. **Observaciones** – ¿qué observé realmente (descrito de forma neutra, como si se estuviera viendo el suceso en una película).
2. **Reacciones** – ¿cómo reaccioné, desde el punto de vista emocional, a lo que observaba? ¿Qué sentí?
3. **Juicios** – ¿qué pensé sobre todo ello? ¿Cómo evalué en aquel momento lo que estaba pasando?
4. **Intervenciones** – ¿qué hice y qué no hice? ¿De qué forma intervine, o no intervine, para causar un resultado?

Después de esto, el participante puede repetir el ciclo una vez más, buscando posibles alternativas a sus observaciones, reacciones, juicios e intervenciones. El participante puede invitar a otros a que contribuyan a la actividad con preguntas o comentarios. La experiencia de aprendizaje puede ayudar a reformular experiencias de seguridad del pasado, a abrir la mente a nuevas formas de interpretar ciertas interacciones, y a actuar basándose en las perspectivas que se han conseguido.



ICAO

Método 4

Comparar opiniones

Objetivo: Evaluar aspectos de la cultura de seguridad y comprobar los puntos de acuerdo entre los grupos

Haga que los participantes se organicen en grupos de aproximadamente 3-4 personas basándose en semejanzas o en diferencias entre ellos (por ejemplo, grupos de personas con puestos iguales o diferentes). Dé a cada grupo la misma selección de tarjetas (alrededor de 8-16 tarjetas) y pídale que organicen cada selección en dos montones.

Fortalezas

Debilidades

... o en cuatro montones:

Fortalezas

Debilidades

Oportunidades

Amenazas

Luego, compare los montones y hable sobre:

- **¿En qué puntos estuvimos de acuerdo y por qué?**
- **¿En qué puntos estuvimos en desacuerdo y por qué?**

Cuando la actividad se realiza con grupos preexistentes (por ejemplo, de la misma profesión), esta se centrará en cómo funcionan las cosas en el grupo. Cuando la actividad se realiza con grupos mixtos, se centrará en cómo funcionan las cosas entre los grupos.



ICAO

Método 5:

Centrarse en...

Objetivo: Evaluar un componente concreto de la cultura de seguridad

Escoja un componente concreto, o dos componentes, con un pequeño número de tarjetas y utilice esas tarjetas para la discusión.

Hable con sus compañeros detenidamente sobre cada tarjeta. Puede considerar solo las fortalezas y recursos de seguridad, o solo las debilidades y carencias, o ambos aspectos. Cada uno de ellos suscitará un tipo distinto de discusión.

Puede organizar las tarjetas y considerar preguntas como:

Fortalezas y recursos

- ¿Qué funciona bien? ¿En qué hemos mejorado?
- ¿Cuáles serían algunos ejemplos de ello?
- ¿Qué contribuye a que esto funcione bien?
- ¿Cómo podemos defender esto y comunicarlo a otros?

Debilidades y carencias

- ¿Qué no funciona bien? ¿En qué podemos mejorar?
- ¿Cuáles serían algunos ejemplos de ello?
- ¿Qué nos está impidiendo mejorar?
- ¿Cómo podemos mejorar la situación? ¿Ha podido resolverse esto de forma satisfactoria en otros lugares?



ICAO

Método 6:

Seguridad basada en recursos

Objetivo: Mejorar la seguridad de forma colaborativa, basándose en las fortalezas y en los errores

Haga que los participantes se organicen en grupos de aproximadamente tres personas basándose en semejanzas o en diferencias entre ellos (por ejemplo, grupos de personas con puestos iguales o diferentes).

Escoja un componente específico o una tarjeta o una selección de tarjetas específicas. Para cada componente, tarjeta o selección de tarjetas, conteste a en orden las siguientes preguntas:

1. ¿Qué funciona bien respecto a este(os) aspecto(s)?
(Recursos y fortalezas)
2. ¿Qué no funciona tan bien? ¿Qué dilemas se plantean, qué concesiones debemos hacer y a qué debemos transigir como resultado de ello? **(Carencias y dilemas)**
3. ¿Qué queremos que ocurra? **(Deseos)**
4. ¿Qué estamos preparados a ofrecer para conseguir que ocurra? ¿O qué podríamos ofrecer como consecuencia de que esto sucediera? **(Ofertas)**

Resulta útil dividirse en pequeños grupos en algunas partes de la discusión (por ejemplo, puntos 1 y 2), y volver luego al grupo grande.



ICAO

Método 7:

Café del mundo

Objetivo: Utilizar las tarjetas para ayudar a mantener una discusión sobre seguridad en grupo grande

La actividad del Café del mundo es un formato sencillo y flexible para organizar un grupo grande, dividido en mesas pequeñas, preferentemente con refrescos y papel para escribir.

Disponer mesas redondas en una sala. Cada mesa debe ser adecuada para 4 personas (5 como máximo). El espacio debe resultar acogedor y cómodo. La mesa puede tener un(a) «anfitrión(a)» designado(a) que da la bienvenida cada grupo y tome notas breves.

Preseleccionar las tarjetas antes de la sesión, dependiendo del aspecto de seguridad sobre el que se centra la discusión. En algunos casos, pueden utilizarse todas las tarjetas, o solo uno de los componentes, o una selección más pequeña de 4 (o 5) tarjetas.

Colocar en cada una de las mesas tarjetas que los participantes cogerán cuando se sienten en la mesa. Las tarjetas de cada mesa pueden ser diferentes (pero relacionadas), o pueden ser las mismas. A continuación, cada participante lee su tarjeta, responde a las preguntas e invita a los otros a compartir sus perspectivas de seguridad.

Además de una discusión abierta, también se puede añadir una pregunta global, como por ejemplo: «¿Qué nuevas ideas sobre seguridad han resultado más interesantes?» y «¿Qué ideas, en opinión de cada uno de los grupos, sería más indicadas desarrollar a fin de mejorar la seguridad?»



ICAO

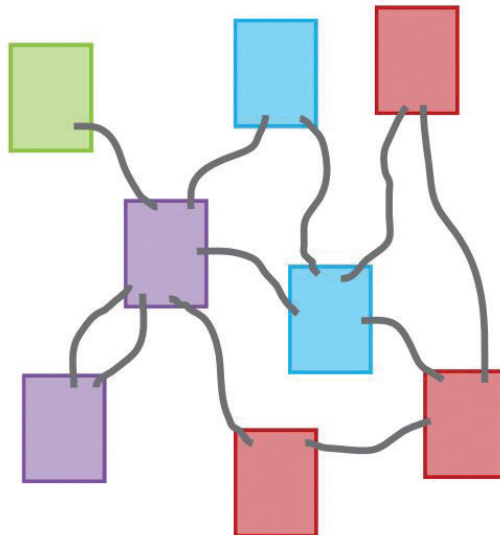
Método 8: Mapa de influencia

Objetivo: Comprender cómo se relacionan o interactúan los aspectos de seguridad

Organice las tarjetas según ciertas pautas que indiquen como se relacionan entre los aspectos de seguridad, tanto en un incidente o una situación específicos como de forma más general.

Por ejemplo, puede que algunas tarjetas influyan de forma considerable o evidente sobre otra, mientras que otras influyan de forma más sutil.

Estas influencias pueden indicarse con flechas en hojas de papel grande, o utilizando fichas o papeles adhesivos. Hablen sobre cómo funcionan estas relaciones.





ICAO

Método 9:

Análisis textual

Objetivo: Analizar el texto para lograr entender aspectos de la cultura de seguridad

Este método requiere etiquetar un texto de los estudios de casos de cultura de seguridad. Se lee el texto cuidadosamente y se etiquetan áreas del texto según los nueve componentes de la cultura de seguridad, por ejemplo: Formación, Vigilancia, Liderazgo.

Puede que se necesite aplicar más de un componente a cada sección del texto.

Se vuelve a leer el texto y se indica, para sección del texto, el(los) encabezamiento(s) adecuado(s) de las tarjetas, por ejemplo, confianza, requisitos de formación, comunicación.

Junto a cada nota, se detalla si el texto describe un indicador de cultura de seguridad positivo o negativo.

Una vez que el ejercicio ha finalizado, los participantes deben compartir sus conclusiones y hablar sobre las acciones adecuadas para mitigar los indicadores negativos de cultura de seguridad que se han identificado. Posteriormente se amplía la discusión hablando sobre los indicadores positivos y su contribución a la hora de establecer una cultura de seguridad sólida.

Este método puede utilizarse junto con el «Método 8: Mapa de influencia», para elaborar un esquema de relaciones entre las tarjetas.



ICAO

Método 10:

Enfoque en soluciones

Objetivo: Utilice las tarjetas para ayudar a gestionar los problemas de seguridad y hacer realidad oportunidades de mejorar la cultura de seguridad

Esta actividad centrada en soluciones puede utilizarse combinada con muchas de las actividades anteriores. Se comienza estableciendo prioridades entre los aspectos de seguridad (problemas u oportunidades), para después examinar los objetivos y posteriormente pasar a considerar las soluciones y cómo aplicarlas para desarrollar una cultura de seguridad positiva.

1. **¿Sobre qué aspectos de seguridad se debe trabajar?** Considerar qué aspectos podrían ser relativamente fáciles de aplicar o cuáles podrían resultar especialmente motivadores.
2. **¿Qué queremos?** Formular una declaración clara de lo que quieren que suceda: su(s) objetivo(s) de seguridad.
3. **¿Qué posibilidades hay de mejorar la seguridad?** Se debe tener una mente abierta y creativa a la hora de considerar las posibilidades.
4. **¿Cuál de estas posibilidades podría ser más eficaz para alcanzar nuestros objetivos?** Algunas posibilidades tendrán más potencial de éxito que otras, dependiendo de la naturaleza del aspecto de seguridad.
5. **¿Qué debe suceder para que se hagan realidad las soluciones que se han escogido?** Debe considerarse el apoyo, los incentivos, el personal, el entorno, el plazo temporal, etc. necesarios.
6. **¿Qué debemos hacer a continuación?** Acordar cuál es el siguiente paso.



ICAO

Cultura de seguridad

Tarjetas para discusión

ENTORNO DE TRABAJO POSITIVO



Para más información: www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Statu quo

¿Se toma en serio la seguridad en tu organización?

La seguridad debe ser central para el negocio, como valor esencial y como responsabilidad de todos.

¿Sabe el personal qué se espera de ellos en relación con la seguridad?

Entorno de trabajo positivo





ICAO

Comunicación

¿Qué mensajes se reciben del equipo directivo sobre la importancia de la seguridad?

Contar con el contexto adecuado nos ayuda a entender por qué se nos está pidiendo que sigamos procesos y protocolos de seguridad.

¿Llegan los mensajes de seguridad a todos los miembros del personal?

Entorno de trabajo positivo





ICAO

Confianza

¿Qué nivel de confianza existe entre los miembros del personal, los mandos intermedios y la alta dirección en lo que respecta a la seguridad?

Un entorno laboral donde todos los miembros del personal comprenden el papel que desempeñan en materia de seguridad y colaboran para crear un ambiente de trabajo positivo.

¿Comunicarían los miembros del personal a los directivos sus inquietudes respecto a la seguridad?

Entorno de trabajo positivo





ICAO

Rendimiento respecto a la seguridad

¿Qué aspectos de seguridad están mejorando o empeorando en tu organización?

Una cultura de seguridad positiva hace posible un rendimiento sólido respecto a la seguridad.

¿Existen formas sencillas de mejorar la seguridad?

Entorno de trabajo positivo





ICAO

Hacer lo correcto

¿De qué forma se facilita que exista una buena práctica de seguridad en tu organización?

Los procesos de seguridad fáciles de seguir permiten que el personal ponga en práctica conductas y acciones de seguridad positivas con mayor facilidad.

¿Cuáles son las barreras para una práctica de seguridad eficaz?

Entorno de trabajo positivo





ICAO

Cultura de seguridad

Tarjetas para discusión

FORMACIÓN



Para más información: www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Requisitos de formación

¿Cuentas con la suficiente formación en materia de seguridad para comprender y utilizar los procedimientos pertinentes para tu trabajo?

Es importante ofrecer al personal las herramientas adecuadas que respaldan una cultura de seguridad positiva. Esto incluye conocimientos y capacidades.

¿Se ofrece suficiente formación sobre seguridad en tu organización?

Formación





ICAO

Actualizar los conocimientos y las capacidades ya existentes

¿Cuentas con cursos de actualización para ayudarte a implantar una cultura de seguridad positiva?

Las capacidades y los conocimientos se pierden con el tiempo, incluso si se ejercitan regularmente. Contar con cursos de actualización contribuye a mantenerlos al día y proporcionan la oportunidad de consolidar los conocimientos de seguridad.

¿Con cuánta frecuencia deberían realizarse cursos de actualización de seguridad y dirigidos a una cultura de seguridad?

Formación





ICAO

Gestión del cambio

¿Se proporciona la formación adecuada cuando se introducen nuevos sistemas y procedimientos de seguridad?

Tras la introducción de nuevos sistemas y procedimientos de seguridad, el personal necesita recibir formación para garantizar que puedan utilizar de forma eficaz los sistemas y las nuevas formas de trabajar.

¿Cuál es la mejor forma de facilitar esta formación de seguridad?

Formación





ICAO

Cultura de seguridad

Tarjetas para discusión

LIDERAZGO



Para más información: www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Comunicación

¿Existe una buena comunicación entre el personal y la administración en materia de seguridad?

Los aspectos de seguridad deberían comunicarse y debatirse con regularidad, para reforzar el concepto de que la seguridad es responsabilidad de todos.

¿Se habla sobre seguridad habitualmente y se entabla una comunicación eficaz?

Liderazgo





ICAO

Respuesta a los motivos de preocupación sobre seguridad

¿Cómo responden los directivos y altos directivos a las preocupaciones sobre seguridad?

Una cultura de seguridad positiva requiere que la administración reafirme el rumbo a seguir y reconozca todos los motivos de preocupación que se hayan planteado.

¿Cuáles son las barreras para una práctica de seguridad eficaz?

Liderazgo





ICAO

Mantenerse en contacto

¿Mantiene la administración suficiente contacto con el personal?

Esto proporciona la oportunidad para que el personal se comunique directamente con los directivos y para que los directivos escuchen de primera mano cualquier comentario relacionado con la seguridad.

¿Cómo puede facilitarse el contacto del personal con la administración?

Liderazgo





ICAO

Percepción frente a la realidad

¿Hasta qué punto es importante la seguridad para los altos directivos?

Para hacer posible que se mantenga una cultura de seguridad positiva, la seguridad debe ser un valor central en la organización y tener la misma prioridad que otros objetivos, como la experiencia de los pasajeros.

¿Es la seguridad una prioridad en todo momento para tu organización?

Liderazgo





ICAO

Dar ejemplo

¿Ofrecen los altos directivos de tu organización un buen ejemplo de seguridad?

«Predicar con el ejemplo»: mostrar ante todos acciones y comportamientos de seguridad positivos transmite un mensaje poderoso por parte de la administración de que la seguridad es responsabilidad de todos.

¿Cómo puede la administración predicar con el ejemplo en lo relativo a la seguridad?

Liderazgo



33



ICAO

Cultura de seguridad

Tarjetas para discusión

COMPRENDER LA AMENAZA



Para más información: www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Conocimiento de las amenazas para la aviación y riesgos asociados

¿Conoces las principales amenazas pertinentes para tu trabajo?

Conocer mejor los principales riesgos a los que nos enfrentamos nos permite mitigarlos y gestionarlos.

¿Cuál sería la mejor forma de comunicarte las amenazas a la aviación civil y los riesgos asociados?

Comprender la amenaza





ICAO

Gestión de riesgos

¿Entiendes cómo tu función contribuye a reducir las amenazas a las que se enfrenta la aviación civil?

Si no existe conciencia de las amenazas, no existirá el deseo de integrarse en una cultura de seguridad positiva.

¿Cómo se puede hacer que percibas de forma concreta tu función en la protección de la aviación civil?

Comprender la amenaza





ICAO

Comunicación de riesgos

¿Se te mantiene al día de las amenazas que afectan a tu organización?

Compartir de forma apropiada la información sobre amenazas contribuye a que el personal comprenda el importante papel que desempeñan en la protección de la aviación civil.

¿Qué oportunidades existen para mantenerte mejor informado(a) sobre la seguridad y las amenazas a la aviación?

Comprender la amenaza





ICAO

Cultura de seguridad

Tarjetas para discusión

VIGILANCIA



Para más información: www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Conciencia de seguridad

¿Son eficaces los mensajes de concienciación sobre seguridad?

Contar con referencias visuales que recuerden los mensajes clave de seguridad contribuye a grabar con más fuerza el mensaje en la mente.

¿Qué mensajes de concienciación sobre seguridad puedes recordar?

Vigilancia





ICAO

Llamar la atención

¿Se siente el personal capaz de llamar la atención a quienes no cumplen con los procesos de seguridad?

La seguridad es responsabilidad de todos. Llamar la atención a quienes no cumplen las reglas y normativas de seguridad debe ser algo que suceda de forma automática y se debe fomentar.

¿Cuáles son las barreras para llamar la atención a los compañeros en materia de seguridad?

Vigilancia





ICAO

Normal frente a inusual

¿Presta el personal atención a su entorno y sabe reconocer la apariencia de actividades inusuales y sospechosas?

El personal que trabaja habitualmente en las mismas áreas sabe qué comportamientos y actuaciones de seguridad son normales.

¿Qué tipo de incidentes considerarías inusuales o sospechosos en tu entorno laboral?

Vigilancia





ICAO

Cultura de seguridad

Tarjetas para discusión

SISTEMAS PARA DAR PARTE



Para más información: www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Centrarse en el problema

¿Qué trato recibe el personal cuando dan parte de una infracción de seguridad no intencionada?

La confianza y la justicia son componentes clave para que el proceso de dar parte funcione de forma eficaz. La gente solo dará parte de incidentes si no existe miedo las repercusiones, especialmente si una infracción de seguridad se debió a un error genuino.

¿Cómo podemos garantizar que la atención se centra en el contenido de un informe de seguridad y no en quién haya dado parte?

Sistemas para dar parte





ICAO

Hablar sin reservas

¿Se siente el personal con la libertad de plantear y dar parte sobre lo que les preocupa en materia de seguridad?

La forma en que todos reaccionamos ante los incidentes de seguridad puede influir en el hecho de que la gente se sienta o no segura para hablar sin reservas.

¿Cómo se puede animar y apoyar a las personas para que expresen sus preocupaciones sobre seguridad?

Sistemas para dar parte





ICAO

Facilidad para dar parte

¿Hasta qué punto es fácil dar parte de infracciones de seguridad y actividades inusuales o sospechosas?

Dar parte sobre incidentes de seguridad debería resultar sencillo. Deberías tener acceso a los recursos apropiados y contar con tiempo para dar parte de lo que te preocupe.

¿Cómo puede conseguirse que dar parte resulte lo suficientemente sencillo y fácil, de forma que todo el mundo pueda entender cómo hacerlo y lo haga?

Sistemas para dar parte





ICAO

Reacciones

¿Está satisfecho el personal con la reacción que reciben cuando plantean sus inquietudes sobre la seguridad?

El personal debe ser escuchado y se le debe animar a que planteen sus inquietudes sobre seguridad y a que den parte sobre comportamientos inusuales o sospechosos.

¿Cómo y cuándo debe ofrecerse una reacción a quienes dan partes de seguridad?

Sistemas para dar parte





ICAO

Actuar

¿Se mejora la seguridad dando parte de cuestiones de seguridad?

Dar parte de lo que provoque preocupación en materia de seguridad es una valiosa fuente de información. Permite que se aprendan lecciones sobre seguridad y que se realicen mejoras.

¿Cómo podemos garantizar que dar parte sobre cuestiones de seguridad consiga un cambio visible y, de esta forma, animar a que la gente trasmita sus inquietudes?

Sistemas para dar parte





ICAO

Cultura de seguridad

Tarjetas para discusión

RESPUESTA ANTE INCIDENTES



Para más información: www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Conoce tu función

¿Entiendes el papel que desempeñas a la hora de responder a un incidente de seguridad?

En caso de que ocurriera un incidente, todo el mundo tiene un papel que desempeñar. Es fundamental que el personal conozca y acepte sus funciones.

Si se produjera hoy un incidente ¿hasta qué punto estarías bien preparado(a)?

Respuesta ante incidentes



49



ICAO

Lecciones aprendidas

¿Aprende lecciones tu organización de los incidentes de seguridad?

Es importante que las organizaciones aprendan lecciones y apliquen medidas para impedir que en el futuro ocurran incidentes similares o más serios.

¿Hasta qué punto aprendéis bien tus compañeros y tú de los incidentes?

Respuesta ante incidentes





ICAO

Mantente preparado(a)

¿Qué hace tu organización para prepararte para un incidente de seguridad antes de que ocurra?

Es importante contar con la oportunidad de probar y practicar procedimientos de respuesta.

¿Cuándo tuvo lugar el último ejercicio o simulacro en el que participaste?

Respuesta ante incidentes





ICAO

Cultura de seguridad

Tarjetas para discusión

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



Para más información: www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Conocimientos prácticos

¿Cuál es tu papel a la hora de proteger la información de seguridad confidencial?

Puede que tengas acceso privilegiado a documentos y datos, así como a una enorme riqueza de información confidencial en forma de conocimientos.

Además de proteger los documentos y procedimientos escritos ¿qué otras medidas debemos tomar?

Seguridad de la información





ICAO

Tu huella digital

¿Se han comunicado y se entienden claramente las políticas y procedimientos para el uso de recursos electrónicos?

La ciberseguridad es responsabilidad de todos. Utiliza los recursos electrónicos de forma responsable. Mantén la seguridad de las contraseñas y los dispositivos. Da parte sobre cualquier inquietud relacionada con la ciberseguridad.

¿Has recibido formación adecuada y tienes acceso a los recursos y sistemas necesarios para que puedas identificar riesgos de seguridad y dar parte de ellos?

Seguridad de la información





ICAO

Proteger nuestros bienes

¿Se protege adecuadamente en tu organización la información confidencial?

La información sobre seguridad y protección, así como la relacionada con la actividad comercial adopta muchas formas y debe protegerse por distintas razones.

¿Qué formación recibes sobre los diferentes tipos de información confidencial?

Seguridad de la información





ICAO

Cultura de seguridad

Tarjetas para discusión

MEDICIÓN DE LA EFICACIA



Para más información: www.icao.int/Security/Security-Culture



ICAO

Conseguir el cambio

¿Toma medidas tu organización para evaluar el impacto de las iniciativas de la cultura de seguridad?

Dado que la cultura es dinámica y cambia constantemente, es esencial que las organizaciones evalúen la eficacia del trabajo que realizan en materia de cultura de seguridad.

¿Se mide la cultura de seguridad como parte de tu programa de evaluación de calidad?

Medición de la eficacia





ICAO

Honestidad

¿Te sientes capaz de ofrecer con franqueza comentarios y críticas sobre seguridad?

Para que las organizaciones sepan si el trabajo que realizan en materia de cultura de seguridad resulta eficaz, necesitan reacciones sinceras.

¿Qué puede impedirte hablar con total franqueza y seguridad en materia de seguridad?

Medición de la eficacia





ICAO

Monitorización del rendimiento

¿Cuentas en tu organización con indicadores clave de rendimiento (KPI) en materia de seguridad?
¿Se informa sobre estos indicadores, se hace un seguimiento y se habla abiertamente sobre ellos?

La monitorización del rendimiento contribuye a establecer la seguridad como objetivo central de negocio e incrementa su visibilidad e importancia.

¿Qué KPI de seguridad sabes que existen en tu organización?

Medición de la eficacia





ICAO

Recursos útiles

- **Sito web de Cultura de seguridad de OACI**
<https://www.icao.int/Security/Security-Culture/Pages/default.aspx>
- **Herramienta de OACI para mejora de la seguridad**
<https://www.icao.int/Security/Security-Culture/Pages/ICAO-Resources.aspx>
- **Herramienta de OACI para la autoevaluación de la cultura de seguridad**
<https://www.icao.int/Security/Security-Culture/Pages/State-self-assessment.aspx>
- **Introducción al Curso de formación a la cultura de seguridad de OACI/CAAI**
<https://caainternational.com/course/introduction-security-culture/>



ICAO

Reconocimientos

El contenido y el diseño de estas tarjetas de discusión se basan en las «Tarjetas de Discusión sobre la Cultura de Seguridad - 2a Edición» de EUROCONTROL, con permiso del autor, Steven Shorrock.

Idiomas

Estas tarjetas están disponibles en todos los idiomas de OACI. Visite el sitio web de OACI (www.icao.int) y busque «cultura de seguridad».

Logotipo de OACI

Los documentos que muestran el logotipo de OACI no deben editarse ni personalizarse, ni en parte ni en su totalidad, en ninguna forma o por ninguna organización, sin una autorización escrita previa de OACI.

Contacto

Si tiene cualquier pregunta sobre estos recursos, póngase en contacto con el equipo de Apoyo y Desarrollo de la Implementación - Seguridad (ISD-SEC) en isd@icao.int.

© ICAO 2022