

# Guía de Sistema de Gestión para Operadores de Globo

**G-COA-BOP-02 1.0**

**01/06/2021**

**AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA**

*Cualquier copia impresa o en soporte informático, total o parcial de este documento se considera como copia no controlada y siempre debe ser contrastada con su versión vigente en la web.*

*La clasificación de este documento indica el nivel de seguridad para su tratamiento interno en AESA. Si el documento le ha llegado por los cauces legales, no tiene ningún efecto para usted.*

[www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es)

## Índice

<b>1.</b>	<b>OBJETO Y ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (SG).....</b>	<b>4</b>
2.1	PILARES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN .....	4
<b>3.</b>	<b>ESTRUCTURA DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN (MSG) .....</b>	<b>6</b>
3.1	GENERALIDADES.....	6
3.2	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE SEGURIDAD.....	7
3.3	GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD .....	11
3.4	ASEGURAMIENTO DE LA SEGURIDAD.....	12
3.5	PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD.....	15
3.6	RESPONSABILIDADES DE CUMPLIMIENTO Y FUNCIÓN DE CONTROL DE CONFORMIDAD .....	16
3.7	GESTIÓN DE ACTIVIDADES Y/O SERVICIOS CONTRATADOS A OTRAS ORGANIZACIONES .....	19
<b>4.</b>	<b>AMC2 BOP.ADD.200 MANUAL DE OPERACIONES - SISTEMA DE GESTIÓN .....</b>	<b>20</b>
4.1	D) SISTEMA DE GESTIÓN.....	20
4.2	D) I) ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN .....	21
4.3	D) II. POLÍTICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL .....	21
4.4	D) III. GESTIÓN DE RIESGOS DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL.....	22
4.5	D) III. 1) PROCESOS DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS.....	22
4.6	D) III. 2) PROCESOS DE EVALUACIÓN DEL RIESGO.....	23
4.7	D) III. 3) PROCESOS DE MITIGACIÓN DEL RIESGO.....	25
4.8	D) III. 4) GESTIÓN DEL CAMBIO.....	26
4.9	D) III. 5) PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (ERP) .....	27
4.10	D) IV. ENTRENAMIENTO EN SEGURIDAD OPERACIONAL.....	27
4.11	D) V DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN .....	28
4.12	D) VI. FUNCIÓN DE CONTROL DE CONFORMIDAD .....	29
4.13	D) VII 1) PROCESO DE AUDITORÍA / REVISIÓN ORGANIZACIONAL. ....	31
4.14	D) VI 2) CHECKLIST DE CONTROL DE CONFORMIDAD .....	31
4.15	D) VI 3) TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES.....	31
4.16	D) VII SISTEMA DE NOTIFICACIÓN DE SUCESOS .....	34
<b>5.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>35</b>
5.1	ANEXO 1: LISTA DE COMPROBACIÓN DE CONTROL DEL CUMPLIMIENTO GM2 BOP.ADD.030 a)6)....	35
5.2	ANEXO 2: SUCESOS DE NOTIFICACIÓN OBLIGATORIA R (UE) 2015/1018 ANEXO V (3).....	38
5.3	ANEXO 3: EJEMPLO DE FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE SUCESOS INTERNO .....	39
5.4	ANEXO 4: EJEMPLO DE REGISTRO DE PELIGROS E IDENTIFICACION DE RIESGOS .....	40
<b>6.</b>	<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....</b>	<b>41</b>
<b>7.</b>	<b>DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS .....</b>	<b>41</b>
<b>8.</b>	<b>LISTA DE ACRÓNIMOS .....</b>	<b>43</b>



## 1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de esta guía es establecer las pautas y material guía adicional que pueda ser utilizado por los operadores de globo para documentar, desarrollar e implantar su Sistema de Gestión conforme al Reglamento (UE) 2018/395 de la Comisión, de 13 de marzo de 2018, por el que se establecen normas detalladas para la operación de globos en virtud del Reglamento (CE) nº 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo.

Este documento es de aplicación a todos los operadores sujetos a cumplimiento de ambas subpartes BAS y ADD del Anexo II del citado Reglamento (EU) 2018/395, que como indica en el punto BOP.ADD.030, requiere establecer, implantar y mantener un Sistema de Gestión adecuado al tamaño del operador de que se trate.

Para el desarrollo de la estructura del Sistema de Gestión del operador, se seguirá lo establecido en los requisitos normativos BOP.ADD.030, BOP.ADD.025, y BOP.ADD.035, así como en sus AMCs y GMs.

Esta guía no constituye un desarrollo completamente detallado del sistema de gestión, y por tanto es responsabilidad del operador elaborar su Sistema de Gestión y documentación adicional de acuerdo con el tipo de operación que realice y conforme a su declaración. En este sentido, el material incluido en esta guía no es exhaustivo, por lo que puede no contener algún aspecto que también sea relevante para el operador de que se trate.

Esta guía sigue la secuencia de los elementos indicados en BOP.ADD.030 Sistema de Gestión desde (a)(1), hasta (a)(7), para desarrollar el punto (d) del AMC2 BOP.ADD.200

Se incluyen en este material, posibles ejemplos a modo explicativo (*generalmente en cursiva*), sin que ello signifique que los operadores deban adecuar su Sistema de Gestión a los ejemplos mostrados.

Esta guía es una herramienta para comprobar que todos los procesos del Sistema de Gestión de la organización están “Presentes” y son “Adecuados”, y sirve como guía para la aprobación del Manual del Sistema de Gestión de la organización.

## 2. SISTEMA DE GESTIÓN (SG)

La finalidad de un SG es proporcionar a la organización un enfoque sistemático para gestionar la seguridad. Está diseñado para mejorar continuamente la seguridad mediante la identificación de peligros, la recopilación y el análisis de datos y la evaluación continua de los riesgos de la seguridad. El SG procura contener o mitigar proactivamente los riesgos de seguridad antes de que produzcan accidentes e incidentes de aviación. El sistema permite que la organización gestione eficazmente sus actividades, su rendimiento en materia de seguridad y sus recursos, logrando, al mismo tiempo, una mayor comprensión de su contribución a la seguridad de la aviación. Un SG eficaz demuestra a la autoridad la capacidad de la organización para gestionar riesgos de seguridad.

### 2.1 PILARES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN

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

#### 2.1.1 **POLÍTICA Y OBJETIVOS DE SEGURIDAD**

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

La política de seguridad debería ser desarrollada y apoyada por la dirección y llevar la firma de un ejecutivo responsable. El personal clave de seguridad y, cuando corresponda, los órganos representativos del personal (foros de empleados, sindicatos) deberían consultarse para la elaboración de una política de seguridad y sus objetivos a efectos de promover un sentido de responsabilidad compartida.

### 2.1.2 GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD

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

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

### 2.1.3 ASEGURAMIENTO DE LA SEGURIDAD

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

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

### 2.1.4 PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD

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

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

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

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

#### 3.1 GENERALIDADES

El operador describirá su Sistema de Gestión, el cual deberá abarcar los ámbitos recogidos en BOP.ADD.030 siendo coherente con el tamaño de la organización y la naturaleza y complejidad de sus actividades.

El sistema de gestión de la organización debe abarcar todas las actividades realizadas por la organización de acuerdo con su declaración, tanto si las realiza con personal propio o subcontratadas a otras organizaciones. En caso de que las organizaciones subcontratadas contaran con un sistema de gestión propio, deberán establecerse los mecanismos de coordinación adecuados entre los sistemas de gestión de cada organización, aunque la responsabilidad final siempre será de la organización primera.

En la tabla siguiente se citan los procedimientos relacionados con el sistema de gestión, según los componentes del SSP establecidos en el Anexo 19 de OACI; y reflejados en el Reglamento EU 2018/395 principalmente.

PROCESO	POLITICAS / PROCEDIMIENTOS / PROGRAMAS / PLANES	REQUISITO NORMATIVO
1. Política y Objetivos de Seguridad	Política de Seguridad	BOP.ADD.030 (a)(2)
	Política de Cultura Justa	Reg. 376/2014 Art.16(11)
	Programa o Plan de Seguridad de la Organización	BOP.ADD.030 (a)(3)
	Sistema de Notificación de sucesos/eventos	Reg. 376/2014 Art.4, Art.5, Art.13, Art.16 / BOP.ADD.025
	Organigrama de la organización	BOP.ADD.040
	Procedimiento de Rendición de cuentas y funciones y responsabilidades del DR y personal clave, incluyendo la responsabilidad de tolerabilidad del riesgo de la organización	BOP.ADD.030 (a)(1), (a)(5), BOP.ADD.040
	Plan de respuesta ante Emergencias	BOP.ADD.030 (a)(3)
	Procedimiento para gestionar la documentación y registro del sistema de gestión.	BOP.ADD.205
2. Gestión de riesgos de seguridad	Procedimiento para la identificación de peligros.	BOP.ADD.030 (a)(3)
	Procedimiento/Método de evaluación y mitigación del riesgo.	BOP.ADD.030 (a)(3)
3. Aseguramiento de la Seguridad	Procedimiento de implementación y efectividad de medidas mitigadores.	BOP.ADD.030 (a)(3), (a)(6)
	Procedimiento de rendimiento de la seguridad	BOP.ADD.030 (a)(3), (a)(6)
	Programa de indicadores de seguridad	BOP.ADD.030 (a)(3), (a)(6)
	Procedimiento para la supervisión y revisión de la efectividad del sistema de gestión.	Reg. 2018/1139 Annex V 8.1. (c) BOP.ADD.030 (a)(3), (a)(6)
	Procedimiento de Gestión del Cambio	BOP.ADD.030 (a)(3), (a)(6)
4. Promoción de la Seguridad	Programa de entrenamiento del sistema de gestión (gestión del riesgo y control de conformidad)	BOP.ADD.030 (a)(4)
	Procedimiento para la promoción de la seguridad	BOP.ADD.030 (a)(4), (a)(5)
5. Control de conformidad y cumplimiento	Función de control de conformidad	BOP.ADD.030 (a)(6)
	Programa de auditoría e inspecciones	BOP.ADD.030 (a)(6)
	Procedimiento de seguimiento de no conformidades de la Autoridad	BOP.ADD.020
	Procedimiento de reacción inmediata ante un problema de seguridad.	BOP.BAS.015

	Procedimiento de gestión de medios de cumplimiento (AMCs&AltMoc).	BOP.BAS.010 BOP.ADD.010
6. Gestión de actividades contratadas a otras organizaciones	Procedimiento para la gestión de servicios y/o actividades contratadas a otras organizaciones.	BOP.ADD.035

### 3.1.1 OPERADORES

#### 3.1.1.1 COMPLEJIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

En esta sección el operador incluirá una declaración sobre su complejidad, tomando en cuenta los peligros y riesgos asociados a sus actividades.

AMC2 BOP.ADD.510 (b)

### 3.2 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE SEGURIDAD

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

#### 3.2.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

BOP.ADD.030 (a)(2) y (a)(6)

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

La Política de Seguridad:

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

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

BOP.ADD.030 (a)(2)

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

BOP.ADD.030 (a)(2)

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

BOP.ADD.030 (a)(2)

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

Reg. 376/2014 Art. 16(11)

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

Reg. 376/2014 Art. 4 Art. 5 Art. 13 Art. 16  
BOP.ADD.025

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

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

El procedimiento identificará cómo se activan los reportes y definirá escalas de tiempo para los sucesos de reporte obligatorio (reporte a la Autoridad dentro de las primeras 72 horas, salvo circunstancias excepcionales).

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

BOP.ADD.030 (a)(3)

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

Los objetivos de seguridad establecidos por la organización deben tener en cuenta los objetivos de seguridad establecidos por el Plan de Acción de Seguridad Operacional de España. Los objetivos de seguridad y las actuaciones asociadas deberán recogerse en un Programa o Plan de Seguridad de la organización.

El seguimiento de los objetivos de seguridad debe garantizarse mediante indicadores que permitan medir el rendimiento en materia de seguridad. El seguimiento será periódico.

### 3.2.2 RENDICIÓN DE CUENTAS Y RESPONSABILIDADES DE SEGURIDAD

Se entiende por Obligación de rendición de cuentas (Accountability) la relativa al logro de los objetivos de seguridad establecidos.

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

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

**BOP.ADD.030**

En esta sección se nombrará un DR con plena responsabilidad y máxima rendición de cuentas sobre el SMS.

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

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

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

**BOP.ADD.030 (a)(1) y (a)(5)  
BOP.ADD.040**

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

### 3.2.3 DESIGNACIÓN DEL PERSONAL CLAVE

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

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

**BOP.ADD.040**

En esta sección se designará un gerente o Responsable de Seguridad (RS) competente que sea responsable de la implementación y el mantenimiento del SG con una línea directa de reporte al DR.

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

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

El RS debe tener:

- experiencia práctica adecuada y especialización en las actividades de la organización,
- conocimiento adecuado de seguridad;
- conocimiento adecuado de los manuales de la organización;
- conocimiento integral de los requisitos aplicables a la organización.

El RS podrá ser el DR, uno de los responsables referidos anteriormente o cualquier otra persona a un nivel de gestión adecuados, siempre y cuando dicha persona pueda actuar de forma independiente a otros responsables de la organización y tenga acceso directo al DR para tratar los asuntos de seguridad.

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

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

### 3.2.4 COORDINACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS

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

Este ERP debe ser acorde al tamaño, naturaleza y complejidad de las actividades llevadas a cabo por la organización y debería cubrir al menos una transición ordenada y segura desde una situación normal a una de emergencia, la continuación de la provisión de servicios de forma segura, así como el retorno a la operación normal tan pronto como sea posible y la coordinación con los planes de respuesta de emergencia de otras organizaciones, cuando sea necesario. Quién toma las decisiones, cómo se obtiene la información,

qué estructuras se crean para ello, etc. Debe indicarse, en qué lugar del ERP se establecen los procedimientos, estructuras y metodologías que aseguran el cumplimiento con estos elementos.

**BOP.ADD.030 (a)(3)**

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

### 3.2.5 DOCUMENTACIÓN DEL SMS

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

**BOP.ADD.030 (a) (5)**

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

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

## 3.3 GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD

A lo largo de esta sección la organización describirá los procesos/métodos/procedimientos y las responsabilidades asociadas para la gestión de riesgos de la seguridad, teniendo en cuenta que la función de “Gestión del Riesgo” es esencialmente una función asociada a la planificación de las operaciones.

### 3.3.1 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

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

**BOP.ADD.030 (a)(3)**

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

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

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

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

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

### 3.3.2 EVALUACIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD

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

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

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

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

#### BOP.ADD.030 (a)(3)

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

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

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

#### BOP.ADD.030 (a)(3)

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

## 3.4 ASEGURAMIENTO DE LA SEGURIDAD

En esta sección la organización describirá los procesos/métodos/procedimientos y las responsabilidades asociadas para el aseguramiento de la seguridad, teniendo en cuenta que la función de “Aseguramiento de la seguridad” es una actividad íntimamente asociada a la operación.

### 3.4.1 OBSERVACIÓN Y MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO EN MATERIA DE SEGURIDAD

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

Deberán tratarse al menos los siguientes aspectos:

- Finalidad del proceso de observación y medición del rendimiento en materia de seguridad
- Indicadores de rendimiento de seguridad, definidos en OACI como “parámetro de seguridad basado en datos que se utiliza para observar y evaluar el rendimiento en materia de seguridad”. Se deberán definir en esta sección los indicadores de rendimiento de seguridad (SPI) relacionados con aspectos clave de su sistema y operaciones. Deberán detallarse las responsabilidades, criterios y

procedimientos para el desarrollo y revisión de los indicadores de rendimiento en materia de seguridad.

- Metas de rendimiento de seguridad, definidas en OACI como “el objetivo planificado o destinado para el/los indicador/es de rendimiento en materia de seguridad para un determinado periodo. Se deberán desarrollar metas de rendimiento cubriendo los aspectos clave de la organización y las operaciones. Deberán detallarse las responsabilidades, criterios y procedimientos para el desarrollo y revisión de las metas de rendimiento en materia de seguridad, teniendo en cuenta lo establecido en el RD 995/2013.
- Herramientas para la observación y medición del rendimiento. Se contemplarán al menos las mencionadas a continuación, y para cada una de ellas se detallará quién/cómo/cuando usará dicha herramienta de cara a la observación y medición del rendimiento.
  - Los sistemas de notificación de sucesos (obligatorio y voluntario).
  - El estudio de seguridad.
  - Las revisiones de seguridad, incluyendo revisión de tendencias.
  - Las auditorías.
  - Las encuestas de seguridad.

#### BOP.ADD.030 (a)(6)

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

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

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

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

Los indicadores de seguridad establecidos por la organización en un documento donde se incluya la descripción del indicador, el objetivo del mismo, el valor de referencia, la meta, cómo se recogen los datos, periodicidad de recogida de datos, responsable de la recogida de datos, periodicidad y responsable del control de indicador.

El seguimiento de los indicadores permitirá identificar tendencias y obtener información para la toma de decisiones del DR

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

### 3.4.2 GESTIÓN DEL CAMBIO

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

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

**BOP.ADD.030 (a)(6)**

En esta sección la organización establecerá un procedimiento de gestión del cambio para identificar si los cambios tienen un impacto en la seguridad y para gestionar los riesgos identificados de acuerdo con los procesos de gestión de riesgos de seguridad existentes.

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

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

**3.4.2.1 OPERADORES****3.4.3 MEJORA CONTINUA DEL SMS**

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

Esta mejora podría conseguirse a través de:

- Valoraciones de cómo funciona la gestión de seguridad.
- Identificación y análisis de posibles retos asociados con el funcionamiento de la gestión de seguridad.
- Implementación de cambios para la mejora de la gestión de seguridad.
- Seguimiento y revisión de los efectos de cualquier cambio.

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

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

**Air Operations Reg. 2018/1139 Annex V 8.1. (c)  
BOP.ADD.030 (a)(3) y (a)(6)**

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

### 3.5 PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD

#### 3.5.1 INSTRUCCIÓN Y EDUCACIÓN

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

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

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

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

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

#### BOP.ADD.030 (a)(4)

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

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

#### 3.5.2 COMUNICACIÓN DE LA SEGURIDAD

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

- El sistema de comunicación debe garantizar que todo el personal es conocedor de las actividades de gestión de la seguridad según corresponda a las responsabilidades de seguridad que tiene asignadas cada uno.
- El sistema debe comunicar la información de seguridad crítica, especialmente la relativa a peligros y riesgos analizados y evaluados.
- El sistema debe explicar por qué se toman determinadas acciones y por qué se generan nuevos procedimientos en materia de seguridad o se modifican los antiguos.
- La organización debe comunicar la política y los objetivos de seguridad a todo el personal.
- El Responsable de Seguridad debe comunicar regularmente información sobre las tendencias de rendimiento en materia de seguridad y temas de seguridad específicos mediante los boletines y las sesiones informativas. Además, también debe garantizar que las lecciones aprendidas a partir de las investigaciones o las experiencias, ya sean internas o de otras organizaciones, se distribuyan ampliamente.
- El sistema debe alentar activamente al personal de operaciones para que identifique e informe los peligros; de este modo el rendimiento en materia de seguridad será más eficiente.
- El sistema debe permitir que información y conocimientos de accidentes/incidentes relevantes puedan divulgarse a otras personas y operadores de forma que estos puedan aprender de los mismos.

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

- Reuniones de seguridad con el personal, donde la información, acciones y procedimientos pueden ser discutidos.
- “Briefings” de seguridad.
- Email, correo, buzón de sugerencias.
- Campañas de seguridad.
- Información de seguridad de las Autoridades, fabricantes, etc.
- Boletines con de casos de estudio, reportes de auditoría, información de accidentes/incidentes de dentro y fuera del operador.
- Suscripción a publicaciones.

Reg. 376/2014 Art. 13 (3)  
BOP.ADD.030 (a)(4), (a)(6)

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

### **3.6 RESPONSABILIDADES DE CUMPLIMIENTO Y FUNCIÓN DE CONTROL DE CONFORMIDAD**

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

- Responsabilidades y rendimiento de cuentas en cuanto a asegurar que las actividades de la organización se desarrollan cumpliendo los requisitos exigibles.
- Procedimientos para asegurar el cumplimiento de los requisitos
- Funciones y responsabilidades del personal que realice las auditorías o la revisión de la organización.
- Programa de Control de la Conformidad (auditorías o revisión de la organización)

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

BOP.ADD.030 (a)(6)

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

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

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

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

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

La organización debe definir un entrenamiento para el personal con responsabilidades relacionadas con el control de cumplimiento, que incluya entre otros, los requisitos relativos a control de conformidades, los procedimientos y manuales aplicables, las técnicas de auditoría, reporte y registro.

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

**BOP.ADD.030 (a)(6)**

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

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

- Los privilegios de la organización según se recogen en los certificados/autorizaciones que permiten las actividades que realizan.
- Manuales y registros.
- Entrenamientos.
- Procedimientos y documentación del sistema de gestión.
- Las actividades de los ámbitos productivos de la organización (aeronavegabilidad, operaciones vuelo, entrenamiento de tripulaciones).
- Las actividades desarrolladas por otras organizaciones subcontratadas y/o contratadas.

El programa de auditorías e inspecciones puede realizarse a través de una checklist. Las no conformidades se recogerán en un informe de no conformidades.

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

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

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

### 3.6.1 SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES CON LA AUTORIDAD

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

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

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

BOP.ADD.050

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

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

- Acción correctora, es la acción para eliminar la no conformidad detectada.
- Acción correctiva, es la acción para eliminar la causa raíz.
- Acción preventiva, es la acción para eliminar una potencial no conformidad u otra situación potencial no deseables en cuanto a safety.

### 3.6.2 REACCIÓN INMEDIATA ANTE UN PROBLEMA DE SEGURIDAD

Deberá incluirse en esta sección una descripción de responsabilidades y procedimientos requeridos para la gestión satisfactoria de un problema de seguridad que le sea comunicado al operador, según lo establecido en BOP.BAS.020.

BOP.BAS.020

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

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

### 3.6.3 MEDIOS DE CUMPLIMIENTO

La organización deberá incluir en este punto cómo gestionar otras formas de cumplimiento a las establecidas por EASA y/o AESA con los requisitos aplicables, de acuerdo a BOP.ADD.010

BOP.ADD.010

La organización debe desarrollar un procedimiento para garantizar que el cumplimiento con los requisitos aplicables se garantiza con la implementación de los medios aceptables de cumplimiento establecidos por EASA y/o AESA. El procedimiento incluirá la posibilidad de cumplir los requisitos implementando otros medios de cumplimiento alternativos a los establecidos en la regulación aplicable siempre y cuando sean aprobados previamente por AESA.

### **3.7 GESTIÓN DE ACTIVIDADES Y/O SERVICIOS CONTRATADOS A OTRAS ORGANIZACIONES**

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

Además, los riesgos de las actividades desarrolladas por las organizaciones contratadas o subcontratadas deben estar bajo el control del sistema de gestión del operador.

Ejemplos de algunas actividades susceptibles de ser subcontratadas:

- Soporte en tierra.
- Soporte al vuelo
- Entrenamiento; cuando el entrenamiento esté subcontratado estas actuaciones deben verificar que el entrenamiento se imparte conforme a lo establecido en los manuales de la organización.
- Preparación de Manuales

BOP.ADD.035

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

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

El AMC1 BOP.ADD.035 (b) establece que la manera de cumplir con estos requisitos es establecer en un contrato escrito el alcance de las actividades contratadas, los requisitos aplicables y las responsabilidades en cuanto a seguridad derivadas de dicho cumplimiento.

En caso de que la organización contratada cuenta con un sistema de gestión certificado, el procedimiento para gestionar las actividades contratadas se simplifica notablemente pues la organización contratada ya

cuenta las responsabilidades y procedimientos exigidos. Habrá que establecer la coordinación necesaria entre ambos sistemas de gestión.

#### 4. AMC2 BOP.ADD.200 MANUAL DE OPERACIONES - SISTEMA DE GESTIÓN

La descripción del sistema de Gestión del Operador debe estar incluida en su manual de operaciones, conforme al **AMC2 BOP.ADD.200**, constituyendo su apartado **d) Descripción del sistema de Gestión**.

Los elementos descritos en este apartado “d”, pueden ser detallados y documentados en el mismo, o bien editarse de manera separada, como un volumen de contenido específico, anexo al Manual de Operaciones.

Referencia normativa	4.1 <u>D) SISTEMA DE GESTIÓN</u>
<p>BOP.ADD.030 BOP.ADD.030 (a) BOP.ADD.035 AMC1 BOP.ADD.035 GM1 BOP.ADD.035 GM2 BOP.ADD.035</p>	<p>En este apartado, el operador describirá su Sistema de Gestión, abarcando todos los aspectos normativos recogidos en BOP.ADD.030, y siendo coherente con el tamaño de su organización, la naturaleza y complejidad de sus actividades.</p> <p><u>Alcance del Sistema de Gestión:</u></p> <p>Se deberá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El alcance de las actividades del operador conforme a su declaración.</li> <li>• Descripción de los elementos que componen el sistema de gestión del operador.</li> <li>• Descripción de las áreas de subcontratación y listado de subcontratistas.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Deberá incluirse, además, una declaración cubriendo los aspectos recogidos en BOP.ADD.035, una descripción de cómo se consiguen los objetivos declarados (se acepta hacer mención, entre otras cosas, a la función de control de conformidad o gestión del riesgo). Además, deberá incluirse una declaración de cumplimiento con AMC1 BOP.ADD.035, relativo a la existencia de acuerdos entre el operador y cada organización subcontratada, y descripción de cómo cumplirá con estos requisitos.</li> <li>○ Áreas de subcontratación a considerar según BOP.ADD.035:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operaciones Tierra.</li> <li>▪ Soporte al vuelo.</li> <li>▪ Entrenamiento.</li> <li>▪ Preparación de Manuales.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<p><b>4.2 <u>D) I) ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN</u></b></p>
<p>BOP.ADD.030 (a)(1) BOP.ADD.040 (c)(1) BOP.ADD.040 GM1 BOP.ADD.040 AMC1 BOP.ADD.040 (a)</p>	<p>El operador debe tener líneas claramente definidas de obligaciones y responsabilidad en toda la organización del operador, incluida la responsabilidad directa del Director Responsable a cargo de la seguridad operacional. Estas relaciones deberán representarse en un organigrama.</p> <p>En este apartado se redactarán las obligaciones y responsabilidades del Director Responsable, Responsable de Seguridad (que puede ser el Director Responsable), y otras personas nominadas como el ROV, ROT y RMA.</p> <p>Los perfiles, en término de cualificación y experiencia del personal relacionado con la Seguridad Operacional, que trabaje en la gestión de riesgos. También es aceptable hacer mención al apartado c) iii) del Manual de Operaciones si se ha desarrollado ahí.</p> <p>Se ha de tener en cuenta que, para un operador pequeño (5 o menos empleados), todos los cargos responsables pueden ser asumidos por el Director Responsable.</p>
	<p><b>4.3 <u>D) II. POLÍTICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL</u></b></p>
<p>BOP.ADD.030 (a)(2) AMC1 BOP.ADD.030 (a)(2) AMC1 BOP.ADD.030 (a)(5)</p>	<p>En este apartado, el operador incluirá su política de seguridad.</p> <p>La política de seguridad es un <b>conjunto de reglas, normas y protocolos de actuación que se encargan de velar por la seguridad.</b></p> <p>La política de seguridad operacional describe los principios, procesos y métodos del Sistema de Gestión de la organización para lograr los resultados deseados de la seguridad operacional. La política establece el compromiso de la administración superior para incorporar y mejorar continuamente la seguridad operacional en todos los aspectos de sus actividades. La administración desarrolla objetivos de seguridad operacional a nivel de la organización, medibles, asequibles y que puedan alcanzarse.</p> <p>La política de seguridad debe incluir un compromiso para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mejora hacia los más altos estándares de seguridad operacional.</li> <li>• Cumplir con toda la legislación y los requisitos de aplicación y seguir las buenas prácticas, así como enfocarse en una mejora continua del rendimiento en materia de seguridad operacional.</li> <li>• Identificar peligros, riesgos y su mitigación, incluido un sistema de notificación de sucesos.</li> <li>• Proporcionar todos los recursos necesarios.</li> <li>• Garantizar que la seguridad operacional sea una de las principales responsabilidades de los cargos responsables.</li> <li>• No culpar a alguien por reportar algo que no hubiese sido detectado de otro modo, salvo dolo o negligencia grave (<i>CULTURA JUSTA</i>)</li> <li>• Garantizar que todo el personal disponga de información y capacitación adecuada.</li> <li>• Debe estar firmada por el Director Responsable.</li> </ul> <p>Formará parte de la documentación del Sistema de Gestión y de esta política de seguridad, la declaración firmada por el Director Responsable, Referida en AMC1 BOP.ADD.030 (a)(5) Sistema de Gestión (a) (1).</p>

	<p><b>4.4 <u>D) III. GESTIÓN DE RIESGOS DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL</u></b></p>
<p>BOP.ADD.030 (a)(3) AMC1 BOP.ADD.030 (a)(3) BOP.ADD.510</p>	<p>En este apartado, el operador debe determinar cuáles son los peligros para la seguridad aérea derivados de su actividad, evaluar los riesgos asociados a estos peligros e indicar cuales son las medidas mitigadoras del riesgo, que lo hacen aceptable. Ya sea reduciendo la probabilidad de que ocurra, la severidad en el caso de que ocurra o ambos parámetros.</p> <p>Los operadores deben contemplar también las actividades realizadas por subcontratistas, conforme al AMC1 BOP.ADD.035, donde se indica que las actividades subcontratadas con influencia en la seguridad operacional deben ser incluidas en el Sistema de Gestión del operador.</p> <p>El operador debe identificar y desarrollar un registro de los peligros y riesgos asociados, para ello se definen a continuación los procesos de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de peligros (situaciones o elementos que podrían ocasionar daños).</li> <li>2. Evaluación del riesgo (probabilidad de que ocurra, severidad y tolerabilidad).</li> <li>3. Mitigación del riesgo (medidas que reducen la probabilidad, la severidad o ambos parámetros).</li> </ol> <p>Además, se deben desarrollar en este apartado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los riesgos asociados a los cambios (<i>Gestión del Cambio</i>), por ejemplo, la inclusión de un nuevo grupo de globo, una nueva actividad, una nueva zona de operación, la incorporación de nuevo personal; y</li> <li>- Plan de Respuesta ante Emergencias (ERP).</li> </ul>

	<p><b>4.5 <u>D) III. 1) PROCESOS DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS</u></b></p>
<p>AMC1 BOP.ADD.030 (a)(3)(a) BOP.ADD.510</p>	<p>En este apartado, se ha de desarrollar un proceso sistemático para identificar los peligros en el sistema. Debería incluir la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fuentes de identificación de peligros. Incluir una descripción de las fuentes usadas por el operador para identificar peligros, además de una descripción de quién y cómo gestiona la información que se obtiene de las distintas fuentes para que esté disponible para su uso en la etapa de identificación de peligros. (Por ejemplo, obtener información de una base de datos, informes de CIAIAC, etc.).</li> <li>2. Desencadenantes de la identificación de peligros. Incluir una descripción de las situaciones que requieren iniciar un proceso de identificación de peligros y procedimientos asociados como, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Durante la fase de planificación de las operaciones.</li> <li>o Debido a cambios en la operación.</li> <li>o Como consecuencia de la observación y medición del rendimiento en materia de seguridad operacional.</li> </ul> </li> <li>3. Métodos y herramientas en la identificación de peligros. Identificar y describir los métodos y herramientas que el operador utilizará para la identificación de peligros y detalle de las responsabilidades y procedimientos de uso asociados.</li> </ol>

	<p>4. Flujos de la información en materia de peligros y sus riesgos.</p> <p>Describir cómo se cumple con las exigencias de reporte en materia de peligros identificados y sus riesgos asociados que afectan a la seguridad operacional de las actividades del operador:</p> <pre> graph TD     Org[Organización]     Pilotos[Pilotos]     Dir[Director Responsable]     Pilotos -- "Notificación, reporte" --&gt; Org     Org -- "Boletín, briefing" --&gt; Pilotos     Org -- "Informes, Reportes" --&gt; Dir     Pilotos &lt;--&gt;  "Trazabilidad"  Dir     </pre> <p>5. Registro de peligros.</p> <p>Describir el sistema de registro de peligros identificados y sus riesgos asociados.</p> <p>Algunas preguntas que pueden facilitar la identificación de estos peligros:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el peligro? (un cable próximo al despegue, construcciones, el mar, el viento...)</li> <li>¿Qué puede ocurrir? (una colisión, no disponer de lugar aterrizaje, que el viento sople muy fuerte o en mala dirección ...)</li> </ol> <p>En general un peligro existe en el presente, mientras que su riesgo asociado es un potencial resultado futuro.</p> <p>No se debe confundir el peligro con su consecuencia, por ejemplo, un viento de 10 Kt no es necesariamente una condición peligrosa, de hecho, un viento fuerte puede facilitar el sobrevuelo de una zona sin aterrizajes posibles, sobre un lago, un bosque, etc. Sin embargo, en una zona montañosa, en el momento del aterrizaje, puede ser el origen de condiciones turbulentas que dificulten la maniobrabilidad del globo, requiriendo además espacios más amplios para realizar un arrastre seguro.</p> <p>Por tanto, el peligro en sí es el viento. La evaluación adecuada de este peligro determinará si el riesgo que represente resulta aceptable, tolerable o inaceptable.</p> <p>En el anexo 4 se presenta un ejemplo de registro de peligros.</p>
--	---

	<p><b>4.6 D) III. 2) PROCESOS DE EVALUACIÓN DEL RIESGO.</b></p>
<p>AMC1 BOP.ADD.030 (a)(3)(a) BOP.ADD.510</p>	<p>En este apartado, el operador debe describir su proceso formal para la gestión de riesgos, de manera que garantice:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>Análisis, en términos de probabilidad.</u></li> </ol> <p>El análisis de probabilidad/severidad/tolerabilidad es una metodología de evaluación de riesgos. El operador debe describir en esta sección su propio método y responsabilidades asociadas a dicho análisis, en términos de probabilidad y severidad.</p> <p><b>Probabilidad:</b> Posibilidad de que un evento o condición insegura pueda ocurrir.</p>

Probabilidad del evento		
Definición cualitativa	Significado	Valor
Frecuente	Probablemente ocurra muchas veces (ha ocurrido frecuentemente)	5
Ocasional	Probable que ocurra alguna vez (ha ocurrido infrecuentemente)	4
Remoto	Improbable, pero es posible que ocurra (ocurre raramente)	3
Improbable	Muy improbable que ocurra (no se conoce que haya ocurrido)	2
Extremadamente improbable	Casi inconcebible que ocurra.	1

Algunas preguntas que pueden facilitar la evaluación de la probabilidad:

- a) ¿Con cuanta frecuencia se conoce que suceda o haya sucedido?
- b) ¿Con cuánta frecuencia se producen las situaciones que se pueden considerar desencadenantes?

2. Análisis, en términos de severidad.

**Severidad:** Posibles efectos adversos que pueden ocurrir como consecuencia de la liberación de un peligro identificado.

Severidad del evento		
Definición cualitativa	Significado	Valor
Catastrófico	Destrucción de equipamiento, múltiples muertes.	A
Peligroso	Reducción importante de los márgenes de seguridad, daño físico o una carga de trabajo tal que los operadores no puedan desempeñar sus tareas de forma completa y precisa. Lesiones serias. Daños mayores al equipamiento.	B
Mayor	Reducción importante de los márgenes de seguridad, una reducción en la habilidad del operador a responder a condiciones operativas adversas como resultado del incremento de trabajo o como resultado de condiciones que impiden su eficiencia. Incidente serio. Lesiones a personas.	C
Menor	Interferencias. Limitaciones operativas. Utilización de procedimientos de emergencia. Incidentes menores.	D
Insignificante	Consecuencias leves	E

Algunas preguntas que pueden facilitar la evaluación de la severidad:

- c) ¿Cuáles serían las consecuencias de un accidente?
- d) ¿Qué puede suceder cuando el peligro no está controlado?

3. <u>Evaluación, en términos de tolerabilidad.</u>					
Probabilidad del riesgo	Severidad del riesgo				
	Catastrófico A	Peligroso B	Mayor C	Menor D	Insignificante E
Frecuente 5	5 A	5 B	5 C	5 D	5 E
Ocasional 4	4 A	4 B	4 C	4 D	4 E
Remoto 3	3 A	3 B	3 C	3 D	3 E
Improbable 2	2 A	2 B	2 C	2 D	2 E
Extremadamente improbable 1	1 A	1 B	1 C	1 D	1 E
En función del índice de evaluación del riesgo obtenido, existen 3 criterios:					
1. Aceptable		2. Tolerable		3. No tolerable	
En general, este tipo de clasificaciones puede realizarse de manera cuantitativa (número de eventos acontecidos) o cualitativa (a falta de datos, pero en función de experiencia)					

<b>4.7 <u>D) III. 3) PROCESOS DE MITIGACIÓN DEL RIESGO.</u></b>	
<p>AMC1 BOP.ADD.030 (a)(3)(a) BOP.ADD.510</p>	<p>En este apartado, el operador debe describir las estrategias de mitigación y control de los riesgos, incluyendo justificación para la elección de una u otra estrategia y teniendo en cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los riesgos evaluados que desde un principio estaban identificados en la región no tolerable son inaceptables bajo todo punto de vista de modo que se requiere una medida de mitigación inmediata.</li> <li>b) Los riesgos evaluados en región tolerable son aceptables, siempre y cuando la organización implemente las estrategias de mitigación correspondientes. Por ejemplo, un riesgo evaluado inicialmente como no tolerable puede mitigarse, y posteriormente, trasladarse a una región tolerable, siempre y cuando dicho riesgo siga bajo el control de estrategias de mitigación adecuadas.</li> <li>c) Los riesgos evaluados que desde un principio estaban en la región aceptable son aceptables tal y como están, y no requieren medidas mitigadoras.</li> <li>d) La evaluación de riesgos es susceptible de revisión en función de nuevos aportes al sistema.</li> <li>e) Ejemplo: <i>PELIGRO IDENTIFICADO: Falta de adherencia a los procedimientos, que causa la ejecución inadecuada de la planificación y chequeo pre-vuelo (violación de una norma/procedimiento)</i></li> </ul>

	<p><i>CONSECUENCIA: carga mínima por debajo de los límites, que se traduce en Pérdida de presión interna, que dificultará descender adecuadamente y no evitará el deshinchado por ráfagas, si las hubiera, durante los ascensos o descensos.</i></p> <p><b>RIESGO:</b></p> <p><i>a) Probabilidad: No se recuerda que haya ocurrido algo parecido en el operador, aunque se tiene constancia de algún caso en un operador extranjero, documentado en un informe de una comisión oficial de investigación de accidentes e incidentes. La probabilidad es remota.</i></p> <p><i>b) Severidad: Dado que este error puede causar una pérdida de control del globo en la fase de ascenso o descenso y que al estar poco hinchado una cizalladura, podría resultar fatal se considera catastrófico.</i></p> <p><i>Por tanto, este peligro está evaluado como <b>3A, NO tolerable.</b></i></p> <p><b><i>Esto requiere que el operador establezca algunas medidas mitigadoras para reducir “el (valor del) riesgo” asociado a este peligro. Por ejemplo, dar formación adicional en Seguridad a la tripulación, para crear conciencia sobre las consecuencias y la importancia del correcto desarrollo de los procedimientos del operador, introducir la utilización de una checklist-formulario pre-vuelo que incluya los datos precisos del cálculo de la carga del globo en cada vuelo, para evitar la omisión de esta parte del procedimiento, etc.</i></b></p> <p><b><i>La aplicación de medidas correctoras que puedan disminuir la probabilidad de que ocurra, aunque la severidad continúe siendo la misma, permite reconsiderar el valor del riesgo, que ahora pasa a ser <b>2A, Tolerable.</b></i></b></p> <p>La identificación de peligros, la clasificación de sus riesgos asociados y demás apartados de este proceso, se documentará y quedará registrado por medio de un documento controlado, que formará parte del sistema de registros del Sistema de Gestión.</p> <p>Algunas cuestiones que pueden ayudar en el proceso de mitigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) ¿Qué eventos pueden liberarlo?</li> <li>b) ¿Cómo podemos evitar que ocurran?</li> <li>c) ¿Cómo se puede volver a recuperar el sistema?</li> </ul>
--	--

	<p><b>4.8 <u>D) III. 4) GESTIÓN DEL CAMBIO.</u></b></p>
<p>AMC1 BOP.ADD.030 (a)(3)(b) BOP.ADD.510</p>	<p>En este apartado, el operador debe abordar los riesgos de seguridad relacionados con un cambio en la organización, utilizando para ello las herramientas o procesos existentes para la identificación de peligros, evaluación y mitigación de riesgos.</p> <p>Se describirán las responsabilidades y procedimientos asociados a la gestión del cambio, incluyendo al menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de la naturaleza y alcance del cambio. (normativo, personal responsable, nuevos globos, nuevas zonas de vuelo...etc.).</li> <li>2. Realización de una evaluación de impacto.</li> <li>3. Realización de un análisis de los riesgos asociados al cambio.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Identificación del personal que llevará a cabo la implementación del cambio y las medidas mitigadoras necesarias.</li> <li>5. Definición de un plan de implementación del cambio.</li> <li>6. Valoración de los costes económicos asociados (siempre que afecten a la seguridad operacional).</li> <li>7. Comunicación del cambio propuesto al personal para lograr su implicación y apoyo.</li> <li>8. Implementación de las acciones definidas en el plan.</li> <li>9. Seguimiento de los efectos del cambio a través de las herramientas de observación y medición del rendimiento en materia de seguridad operacional. (AMC1 BOP.ADD.030 (a)(6))</li> </ol> <p>En general, cualquier cambio que pueda afectar la declaración del operador debería de ser objeto del correspondiente estudio de gestión del cambio, aunque no todos los elementos enunciados resulten aplicables al cambio de que se trate.</p> <p>Siempre que un cambio se produce, se espera que haya una gestión del mismo, aunque no siempre el cambio puede representar peligros y riesgos adicionales a los ya contemplados.</p>
--	---

	<p><b>4.9 <u>D) III. 5) PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (ERP)</u></b></p>
<p>AMC1 BOP.ADD.030 (a)(3)(c)  RD 632/2013  BOP.ADD.510</p>	<p>En este punto, se ha de definir un Plan de Respuesta de Emergencia (ERP), acorde al tamaño, naturaleza y complejidad del operador; que defina las acciones que debe tomar el operador o individuos específicos en caso de emergencia, y sea distribuido a todo el personal del operador. Se puede desarrollar en un documento aparte.</p> <p>NOTA: el ERP debe cubrir las obligaciones establecidas por el Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares y por el que se modifica el Real Decreto 389/1998, de 13 de marzo, por el que se regula la investigación de los accidentes e incidentes de aviación civil.</p>

	<p><b>4.10 <u>D) IV. ENTRENAMIENTO EN SEGURIDAD OPERACIONAL</u></b></p>
<p>BOP.ADD.030 (a) (4)  GM1 BOP.ADD.030 (a) (4)  AMC2 BOP.ADD.205</p>	<p>El operador deberá incluir los programas de entrenamiento en materia de seguridad operacional para todo el personal del operador. Este entrenamiento debe ser acorde a la responsabilidad de cada persona y a su participación en materia de seguridad, incluyendo formación en ERP.</p> <p>Ha de considerar tanto el entrenamiento inicial como el necesario para el mantenimiento de su competencia para la realización de sus tareas.</p> <p>El entrenamiento puede consistir en autoestudio, a través de boletines, revistas de seguridad de vuelo, etc.; formación presencial en aula, online o formación subcontratada por otros proveedores de formación.</p> <p>Un programa de entrenamiento, puede contener, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcance</li> <li>- Perfil del instructor</li> <li>- Modalidad del curso (presencial, e-learning, autoestudio...)</li> <li>- Revisión de la documentación del SMS del operador, incluyendo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Política de seguridad operacional.</li> <li>o Organización del operador, funciones y responsabilidades relacionadas con la seguridad operacional.</li> <li>o Principios básicos de la gestión de riesgos de la seguridad operacional, incluyendo funciones y responsabilidades de cada uno.</li> <li>o Sistema de notificación de sucesos; informando de medios y procedimientos para reportar y sus beneficios.</li> <li>o Principios de la mejora continua del rendimiento en materia de seguridad operacional.</li> <li>o Líneas de comunicación para la divulgación y retorno de información de seguridad operacional.</li> <li>o Responsabilidad del operador sobre servicios subcontratados.</li> <li>o Plan de respuesta ante emergencias, funciones y responsabilidades asociadas.</li> </ul> </li> <li>- Cronograma.</li> <li>- Método de evaluación, si procede.</li> </ul> <p>Estos registros se han de conservar por un periodo de 5 años, de acuerdo a AMC2 BOP.ADD.205.</p>
--	--

	<p><b>4.11 <u>D) V DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</u></b></p>
<p>BOP.ADD.030 (a)(5) AMC1 BOP.ADD.030 (a)(5)</p>	<p>En este apartado el operador ha de definir toda la documentación clave del Sistema de Gestión, incluido un proceso para poner en conocimiento del personal sus responsabilidades y el procedimiento para modificar esa documentación.</p> <p>Esta documentación debe contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Declaración firmada por el DR.</li> <li>2- Alcance de las actividades del operador.</li> <li>3- Personal responsable BOP.ADD.040 a), c)</li> <li>4- Organigrama con las líneas de responsabilidad BOP.ADD.040</li> <li>5- Descripción y localización de las instalaciones BOP.ADD.045</li> <li>6- Procedimientos que especifiquen como el operador cumple con los requisitos (Control de Conformidad), por ejemplo:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Plan de auditoría / revisión organizacional.</li> <li>b. Notificación de auditoría / revisión organizacional.</li> <li>c. Informe de auditoría / revisión organizacional.</li> <li>d. Seguimiento de acciones correctivas y preventivas.</li> </ol> </li> </ol>

	<p>7- Procedimientos de modificación de la documentación del Sistema de Gestión. Se puede hacer referencia al apartado b) del Manual de Operaciones si se ha definido en este punto.</p> <p>Esta documentación, puede desarrollarse en el apartado d) del Manual de Operaciones, conforme a AMC2 BOP.ADD.020 o en un documento aparte.</p>
--	--

	<p><b>4.12 <u>D) VI. FUNCIÓN DE CONTROL DE CONFORMIDAD</u></b></p>
--	--

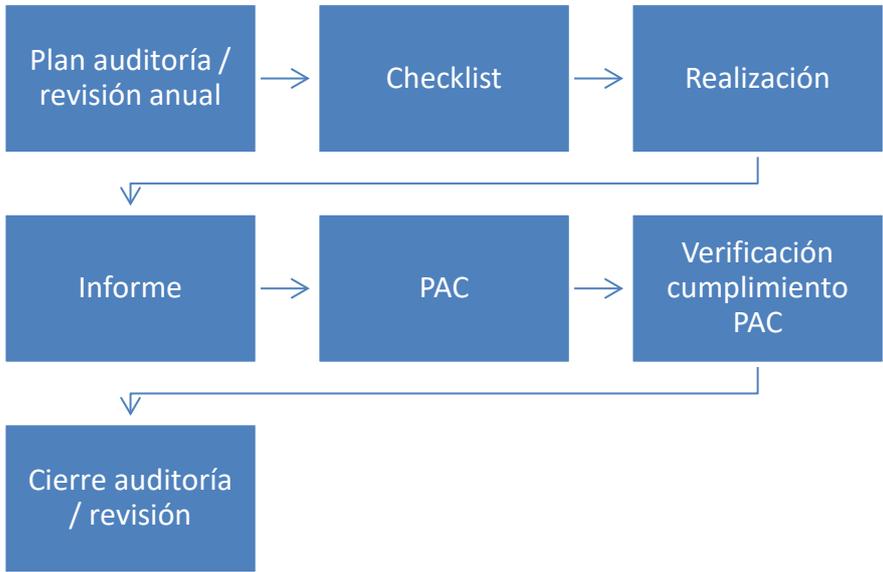
<p>BOP.ADD.030 (a)(6) AMC1 BOP.ADD.030 (a)(6)</p>	<p>A lo largo de este apartado, el operador debe describir el funcionamiento de la Función de Control de Conformidad del operador. Este seguimiento incluirá un sistema de comunicación de no conformidades al Director Responsable del operador, con el fin de asegurar una aplicación eficaz de las medidas correctoras, según sea necesario.</p> <p>Este control de cumplimiento, se debe realizar mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditorías; o</li> <li>- Revisión organizacional (para operadores con 5 o menos empleados).</li> </ul> <p>Debe contener, al menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Estructura básica de la Función de Control de Conformidad, aplicable a su actividad. (Responsables, auditores, revisores...).</li> <li>2- Cualificación (*) del personal que realiza las auditorías / revisiones. Los auditores pueden ser internos de la compañía o externos (subcontratistas).</li> <li>3- Áreas a supervisar, mediante auditoría / revisión, cuyo alcance debe incluir:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Actividades de su declaración.</li> <li>b. Manuales y registros del operador.</li> <li>c. Estándares de entrenamiento.</li> <li>d. Procedimientos del Sistema de Gestión.</li> <li>e. Procedimientos operativos Estándar (SOP).</li> </ol> </li> <li>4- Seguimiento e implementación de todas las acciones correctivas y preventivas en un periodo de tiempo. Debe registrarse un resumen de las acciones y las evidencias para su cierre.</li> <li>5- Procedimiento mediante el cual, basado en resultados de auditorías o revisiones organizacionales, el Director Responsable toma medidas adicionales para mejorar el Sistema de Gestión del Operador.</li> </ol> <p><i>(*) (Conocimientos relevantes y experiencia apropiada en las actividades que están siendo auditadas / revisadas, incluyendo conocimiento y experiencia en control de conformidad)</i></p> <p><u>Especificaciones para la Auditoría:</u></p> <p>En el caso de que el control del cumplimiento se realice mediante auditorías, como es necesariamente en el caso de las organizaciones con más de 5 trabajadores, además de los puntos anteriores, el operador:</p>
---	--

- Debe garantizar la independencia y objetividad de la auditoría, por lo que el auditor no puede tener relación con la tarea que se audita, ni ser responsable del área a auditar.
- Debe establecer un programa de auditorías anual, definiendo un calendario para las auditorías que se van a realizar. La frecuencia y profundidad de estas auditorías se deben establecer en función de:
  - o El volumen y complejidad de las operaciones.
  - o Resultados de la gestión de riesgos de seguridad.
  - o Resultados de auditorías anteriores o auditorías realizadas por parte de la autoridad.
  - o El alcance de los cambios que no requieren la aprobación previa de la autoridad.

Especificaciones para la Revisión organizacional.

En el caso de que el control del cumplimiento se realice mediante Revisiones organizacionales, además de los puntos del 1 a 5:

- Esta revisión organizacional debe realizarse en intervalos que no excedan los 12 meses.
- Se debe definir un programa de revisión organizacional y las responsabilidades relacionadas, el cual puede consistir en:
  - o Listas de verificación que cubran todos los elementos necesarios que deben abordarse para demostrar que el operador cumple con los requisitos aplicables.
  - o Cronograma para el cumplimiento de los diferentes elementos de la lista de verificación, donde cada elemento debe verificarse en intervalos que no excedan los 12 meses.

	<p><b>4.13 <u>D) VII 1) PROCESO DE AUDITORÍA / REVISIÓN ORGANIZACIONAL.</u></b></p>
	 <pre> graph TD     A[Plan auditoría / revisión anual] --&gt; B[Checklist]     B --&gt; C[Realización]     C --&gt; D[Informe]     D --&gt; E[PAC]     E --&gt; F[Verificación cumplimiento PAC]     F --&gt; G[Cierre auditoría / revisión]     </pre>
	<p><b>4.14 <u>D) VI 2) CHECKLIST DE CONTROL DE CONFORMIDAD</u></b></p>
<p>GM2 BOP.ADD.030 (a)(6)</p>	<p>Las auditorías y revisiones organizacionales pueden ser documentadas mediante una Lista de Chequeo. EASA propone una lista de chequeo, la cual debe ser desarrollada y adaptada a las necesidades, tipo de operación y procedimientos específicos de cada operador.</p> <p>Cada elemento de la lista de chequeo se puede cumplimentar utilizando una combinación adecuada de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) revisión de registros y documentación;</li> <li>(2) entrevista del personal involucrado; y</li> <li>(3) Feedback de los subcontratistas.</li> </ul> <p>Una lista de chequeo cumplimentada debe que permitir la comprobación del cumplimiento tanto con la norma como con los procedimientos en la operación Un ejemplo de esta checklist se adjunta como Anexo 1 a este documento.</p>
	<p><b>4.15 <u>D) VI 3) TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</u></b></p>

Aunque el punto de referencia se refiere al tratamiento que el operador ha de dar a las no conformidades que la Autoridad pueda hallar durante el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, esta puede ser una referencia para el tratamiento de los hallazgos y la resolución de no conformidades en el ámbito de la organización, sin que la Autoridad intervenga en el proceso.

Tipos de no conformidad:

- Nivel 1: Incumplimiento significativo de los requisitos que disminuyen los estándares de seguridad y afecta a la seguridad del vuelo. Requiere una resolución inmediata.
- Nivel 2: Incumplimiento de los requisitos que podría reducir los estándares de seguridad y pudiera poner en peligro la seguridad del vuelo.

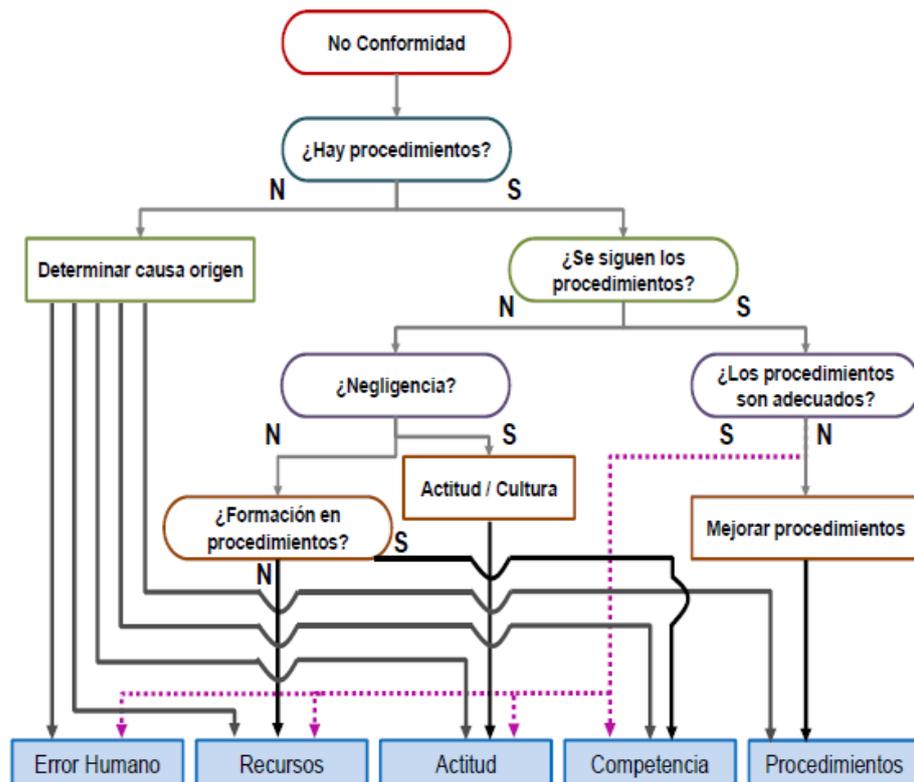
Proceso de resolución de no conformidades:

El operador debe identificar la causa raíz de la no conformidad, así como determinar las acciones correctivas y preventivas.

Posteriormente, este debe verificar que las acciones se han llevado a cabo y por tanto, se ha subsanado la No Conformidad.

Algunas técnicas para identificar la causa raíz son preguntar 5 veces por qué el error ha sucedido o seguir el siguiente proceso, basado en el documento de AESA G-DSM-ACAM-01, sobre el análisis de la causa origen, que propone la tipificación de las causas:

BOP.ADD.020  
AMC1  
BOP.ADD.020  
(b)



Tipos de causa raíz:

- Error humano: error no intencional resultante de faltas en la ejecución de reglamentos o procedimientos.
- Recursos: Falta de recursos necesarios para completar un proceso.

- Actitud: Desviación reiterada o intencional con respecto a la normativa o procedimiento.
- Competencia: Error no intencional que indica la falta de formación, conocimientos o pericia.
- Procedimiento: Error no intencional que indica la falta de procedimiento, intención correcta, pero ejecución defectuosa.



*Ejemplo:*

**No Conformidad:** *La organización no cumple con BOP.ADD.600 con respecto a los cálculos de carga, como se evidencia en algunos de los “planes operacionales” auditados, cuya casilla no está cumplimentada.*

**Nivel de No Conformidad: Nivel 1.**

**Causa raíz de la No Conformidad:** *¿Por qué? Por prisa para y recuperar la demora originada por la espera de un pasajero, no actualizaron la información sobre los pesos de los pasajeros. ¿Por qué? Por no haber planificado correctamente la hora de salida. ¿Por qué? Por no conocer correctamente los procedimientos del operador. ¿Por qué? Por no haber recibido formación respecto a los procedimientos del operador. Por lo que la causa raíz es **Competencia**, ya que indica la falta de formación, conocimientos o pericia.*

**Acción Correctiva:** *Se va a proporcionar formación al piloto sobre los procedimientos del operador. (Elimina la no conformidad). Fecha límite para implantar la acción correctiva: inmediato.*

**Acción Preventiva:** *Se creará un plan de formación del personal sobre los procedimientos del operador. (Elimina la causa raíz de la no conformidad). Fecha límite para implantar la acción preventiva: XX/XX/XX – por ejemplo 3 meses desde la fecha de informe.*

**Seguimiento de acciones:** *El Director Responsable o persona encargada de Control de Conformidad dentro de la organización, debe verificar que las acciones han sido implementadas en el plazo establecido.*

**Cierre de no conformidad:** *Una vez verificado que se han cumplimentado las acciones, se notifica al responsable auditado el cierre de la no conformidad.*

	<p><b>4.16 <u>D) VII SISTEMA DE NOTIFICACIÓN DE SUCESOS</u></b></p>
<p>BOP.ADD.030 (a)(7) Reg. (UE) 376/2014 (Arts. 4, 5, 6, 13) BOP.ADD.025</p>	<p>El sistema de notificación de sucesos permite identificar y analizar situaciones en las que los procedimientos pudieran haber fallado o en las que ha habido un error en su aplicación. Su finalidad es mejorar el nivel de rendimiento en materia de seguridad del operador, permitiendo realizar una evaluación de las implicaciones de cada accidente / incidente.</p> <p>La notificación interna de los sucesos es una herramienta fundamental para la identificación de nuevos peligros y la evaluación de las medidas de mitigación ya establecidas.</p> <p>Todo el personal de operador ha de ser conocedor de este sistema y su proceso de distribución de la información, de manera que puedan implicarse convenientemente, dentro del marco de la “Cultura Justa” y contribuir en la mejora continua de la organización.</p> <p>En este apartado, el operador ha de cumplir con el Reglamento (UE) 376/2014, de 3 de abril, relativo a la notificación de sucesos en la aviación civil, en particular con sus artículos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Art. 4: Sucesos de notificación obligatoria.</li> <li>- Art 5: Sucesos de notificación voluntaria.</li> <li>- Art. 6: Recogida y conservación de la información.</li> <li>- Art. 13: Análisis de sucesos y seguimiento a escala nacional.</li> </ul> <p>En el Anexo 2 de este documento se presentan clasificados los sucesos de notificación obligatoria para aeronaves más ligeras que el aire, de acuerdo al Reglamento (UE) 2015/1018, de 29 de junio de 2015. Esta clasificación no excluye la notificación de cualquier circunstancia no incluida en la lista, que constituya un riesgo como se indica en el Artículo 4 del RE (UE) 376/2014.</p> <p>Por otro lado, tal como indica BOP.ADD.025 (b) el operador ha de comunicar también a la autoridad competente y a la organización responsable del diseño del globo cualquier deficiencia, defecto técnico, superación de limitaciones técnicas o suceso que pusiera en evidencia información inexacta, incompleta o ambigua, en lo que se refiere a los datos de su certificado de tipo, y al igual que cualquier otro suceso que constituya un incidente, pero no un accidente o un incidente grave, en relación con esas especificaciones.</p> <p>A fin de simplificar el sistema de notificación, el operador debería desarrollar un formulario de reporte interno. Se adjunta un ejemplo en el Anexo 3 de este documento.</p> <p>Proceso de notificación de sucesos:</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph LR     A[Individuo conocedor del suceso] -- 72 h --&gt; B[Operador / Titular del CTD]     B -- 72 h --&gt; C[CIAIAC o AESA (SNS)]             </pre> </div>

## 5. ANEXOS

### 5.1 ANEXO 1: LISTA DE COMPROBACIÓN DE CONTROL DEL CUMPLIMIENTO GM2 BOP.ADD.030 a)6).

LISTA DE VERIFICACIÓN DE CONTROL DEL CUMPLIMIENTO			
Año:			
Asunto	Fecha de la comprobación	Verificado por	Comentarios / N.º de informe de no conformidad
<b>Gestión de cambio de declaración</b>			
Las operaciones se han realizado de conformidad con la declaración			
Los cambios se han gestionado debidamente de conformidad con el proceso definido			
<b>Operaciones de vuelo</b>			
Comprobada la precisión y validez de las listas de verificación del globo			
Comprobada la información apropiada y correcta de los planes de vuelo			
<b>Servicio en tierra</b>			
Instrucciones respecto al abastecimiento de combustible, si fuera aplicable			
Instrucciones respecto a mercancías peligrosas emitidas y conocidas por todo el personal relevante, si fuera aplicable			
<b>Masa</b>			
Comprobada la información apropiada y correcta de las hojas de carga, si fuera aplicable			
<b>Entrenamiento del piloto</b>			
Registros de formación actualizados y precisos			
Vigencia de las licencias de piloto, habilitaciones correctas y certificados médicos válidos			
Los pilotos han recibido el entrenamiento recurrente			
Instalaciones de entrenamiento e instructores aprobados			

Los pilotos han recibido la instrucción de inspección prevuelo, si fuera necesario			
<b>Documentación relacionada con las operaciones</b>			
Comprobación del estado correcto de enmienda del manual de operaciones			
Registro de documentos de vuelo comprobado y actualizado			
<b>Personal</b>			
Identificación correcta del director responsable actual y de otras personas designadas			
El organigrama indica con precisión las líneas de responsabilidad y obligaciones claramente definidas a lo largo de la organización			
Se han evaluado apropiadamente las calificaciones de todo el personal nuevo (o personal con nuevas funciones)			
Se ha proporcionado formación adecuada al personal que participan en los procesos y tareas relacionadas con la gestión de la seguridad			
Se ha proporcionado formación adecuada al personal que participan en los procesos y tareas relacionadas con el control del cumplimiento			
La formación proporcionada al personal, según las necesidades, para abarcar los cambios en los reglamentos, en las publicaciones de la autoridad competente, en la documentación del sistema de gestión y en los procedimientos asociados, etc.			
<b>Actividades contratadas (si procede)</b>			
Evaluación de cualquier nuevo proveedor con anterioridad al establecimiento de un contrato			
Para proveedores existentes: comprobación de que el servicio ofrecido resulta conforme a los requisitos aplicables de este Anexo			
<b>Entrenamiento y comunicación sobre seguridad</b>			
Todo el personal conoce las políticas, proceso y tareas de gestión de la seguridad			

Disponibilidad de la documentación y publicaciones relacionadas con la seguridad			
Se ha comunicado oportunamente a todo el personal afectado la información crítica de seguridad derivada de notificación de sucesos o informes de seguridad internos, identificación de peligros o control del			
<b>Documentación del sistema de gestión</b>			
Documentación adecuada y actualizada			
El personal puede acceder fácilmente a dicha documentación en caso necesario			
<b>Conservación de registros</b>			
Los registros abarcan todas las actividades y procesos del sistema de gestión			
Cumplimiento con los periodos mínimos de conservación de registros (comprobaciones aleatorias)			
<b>Disposiciones de respuesta de emergencia o plan de respuesta de emergencia (ERP)</b>			
La información de respuesta de emergencia o el ERP, según corresponda, está actualizada y fácilmente accesible			
Todo el personal conoce la información de respuesta de emergencia o el ERP (comprobaciones aleatorias)			
Si se ha activado un ERP, ¿cuál fue su grado de eficacia?			
<b>Procedimientos internos de información de seguridad</b>			
Comprobar el número de informes recibidos desde la última auditoría o revisión organizativa			
La notificación interna y externa de sucesos se llevan a cabo adecuadamente			
Se analizan los informes de seguridad o de sucesos			
Se proporciona respuesta a los informantes			

**5.2 ANEXO 2: SUCESOS DE NOTIFICACIÓN OBLIGATORIA R (UE) 2015/1018 ANEXO V (3)**

<b>3.1 Operaciones aéreas:</b>
Cualquier vuelo que haya sido efectuado con un vehículo más ligero que el aire no apto para la navegación aérea, o para el cual la presentación de vuelo no ha sido completada, que ha puesto, o podría haber puesto, en peligro al vehículo más ligero que el aire, a sus ocupantes o a cualquier persona.
Apagado permanente no intencionado de la llama piloto.
<b>3.2 Sucesos técnicos:</b>
Fallo de cualquiera de los siguientes componentes o tubos: Tubo de inmersión del cilindro de combustible, Polea de la envoltura, Cable de control, Cable de amarre, Fuga en el sellado de la válvula del quemador, Mosquetón, Daño en el tubo de combustible, Válvula de gas de elevación, Envoltura o globo compensador, Soplador, Válvula limitadora de la presión (globo de gas), Cabrestante (globo de gas cautivo).
Fuga importante o pérdida de gas de elevación (por ejemplo: porosidad, válvulas de gas de elevación desasentadas).
<b>3.3 Interacción con los servicios de navegación aérea y la gestión del tránsito aéreo</b>
Interacción con los servicios de navegación aérea (por ejemplo: servicios prestados de una manera incorrecta, comunicaciones contradictorias o desviación de la autorización) que ha puesto, o podría haber puesto, en peligro el vehículo más ligero que el aire, a sus ocupantes o a cualquier otra persona.
Violación de espacio aéreo.
<b>3.4 Emergencias y otras situaciones críticas</b>
Cualquier suceso que dé lugar a una llamada de emergencia.
Incendio, explosión, humo o emanaciones tóxicas en el vehículo más ligero que el aire (aparte de las normales por el funcionamiento del quemador)
Ocupantes del vehículo más ligero que el aire despedidos de la canastilla o barquilla.
Incapacitación del piloto que imposibilite la realización de cualquier trabajo.
Elevación o arrastre no intencionados del personal de tierra, con resultado de muerte o lesiones de una persona
<b>3.5 Entorno exterior y meteorología</b>
Una colisión o cuasi colisión, en tierra o en el aire, con una aeronave, el terreno o un obstáculo (1) que ha puesto, o podría haber puesto, en peligro el vehículo más ligero que el aire, a sus ocupantes o a cualquier otra persona.
Interferencia con el vehículo más ligero que el aire mediante armas de fuego, fuegos artificiales, cometas, luces láser, luces láser de alta potencia, sistemas de aeronave pilotada a distancia, aeromodelos, o por medios similares.
Encuentro inesperado con malas condiciones meteorológicas que han puesto, o que podrían haber puesto, en peligro el vehículo más ligero que el aire, a sus ocupantes o a cualquier otra persona.

**5.3 ANEXO 3: EJEMPLO DE FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE SUCESOS INTERNO**

<b>FORMULARIO DE INFORME DE SEGURIDAD DE LA COMPAÑÍA X</b>				
<b>Parte A para ser completada por la persona que identifica el problema de seguridad o el peligro.</b>				
Fecha del evento:		Hora local:		
Localización:				
Nombre del informante		Sección / Organización		
<b>Por favor describa los detalles completos del suceso o del peligro identificado:</b>				
Incluya sus sugerencias sobre cómo evitar situaciones similares.				
¿En su opinión, cuál es la probabilidad de que se pueda repetir este suceso u otro similar?				
Improbable 1		Probable 2		Muy probable 3
¿Cuál considera que podría ser la peor consecuencia si este suceso ocurriera u ocurriera nuevamente?				
Despreciable 1		Incidente serio 3		Accidente fatal 5
<b>Parte B para ser completada por (insertar el cargo de la persona responsable).</b>				
El informe ha sido desidentificado y registrado.				
Referencia del Informe				
Firma		Fecha		
Nombre				
Si se necesita más investigación, realice eso ahora y documente en el formulario de investigación. Esta información apoyará las actividades de los comités de seguridad.				
<b>Parte C para ser completada por el responsable de Seguridad.</b>				
Califique la probabilidad de que el evento ocurra o se repita.				
Improbable 1		Probable 2		Muy probable 3
¿Califique las consecuencias más creíbles del peor de los casos?				
Despreciable 1		Incidente serio 3		Accidente fatal 5
¿Qué acción o acciones se han tomado o se están tomando para evitar que ocurra el problema o peligro en el futuro y / o para mitigar sus consecuencias?				
Recursos requeridos				
Responsable de la acción correctora				
Acordado y aceptado por:				
(Insertar cargo de persona responsable)			Fecha:	
Director Responsable			Fecha:	
Administrador			Fecha:	
Comentarios apropiados dados al personal por el responsable de la seguridad		Firmado:	Fecha:	
Seguimiento requerido:				
Qué				
Quién				
Cuándo				

5.4 ANEXO 4: EJEMPLO DE REGISTRO DE PELIGROS E IDENTIFICACION DE RIESGOS

Origen / método	Peligro			Riesgo inicial			Medidas de mitigación	Riesgo			Fecha de efectividad de las medidas	Fecha de implementación	Seguimiento / control	Responsable	Ref. Documentación	Medidas adicionales / comentarios	
	Nº	Fecha	Descripción	Naturaleza	Probabilidad	Severidad		Valor 1	Probabilidad	Severidad							Valor 2
Operaciones normales de la compañía / REACTIVO	23	21/07/19	<p><b>Falta de adherencia a los procedimientos en el chequeo pre vuelo.</b></p> <p>EL PIC no realiza / realiza deficientemente el chequeo pre-vuelo y no advierte desgaste en los cordinos del ventil, que se rompen al actuar sobre ellos, antes del aterrizaje.</p> <p>La compañía cuenta con varios globos y varios pilotos y ninguno detectó la abrasión tampoco en los vuelos anteriores. Lo que indica que el fallo es generalizado y repetitivo.</p>	FFHH	FRECUENTE 5	PELIGROSO B	5B	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se revisarán los procedimientos de formación y control de la misma. En caso de hallar fallos, se actualizará la documentación correspondiente.</li> <li>Los pilotos existentes realizarán un entrenamiento adicional sobre la Gestión de la Seguridad, que mejore su concienciación en este sentido.</li> <li>Los pilotos existentes se someterán a una verificación extraordinaria, en los procedimientos pre-vuelo.</li> <li>La información generada se incorporará a los entrenamientos iniciales de los nuevos pilotos y la documentación correspondiente en el SMS</li> </ol>	IMPROBABLE 2	PELIGROSO B	2B	Antes del siguiente vuelo de cada piloto (los pilotos no serán programados hasta completar el entrenamiento adicional de seguridad)	19/09/2019	2 controles anuales por piloto en fechas indeterminadas sobre el procedimiento de chequeo prevuelo	Responsable de Operaciones	MO / SMS (nueva revisión)	Ninguna
Accidente de operador extranjero / PROACTIVO	24	xx/xx/19	...	OPS	...	...	...	<p><i>Explicación de la medida de mitigación:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Dado que los procedimientos de las operaciones y el sistema de formación ya están implementados en la compañía, se supone que esta parte de la operación (pre-vuelo) se entrena y se verifica obligatoriamente, siendo estas medidas ya existentes una barrera o medida de mitigación. Achacar la causa a la formación implicaría un mal sistema o una mala supervisión de la formación, es decir, el operador es la causa, lo que significaría un fallo orgánico.</li> <li>Sobre la base de lo anterior, asumiendo que la falta de la adherencia a los procedimientos es lo que hace que no se advierta el desgaste del material, el PELIGRO se puede identificar en el entorno de los FFHH, quizás causado por autocomplacencia generalizada, prisa, distracción, etc. o todas las causas a la vez. Conseguir que el piloto este concienciado hará que ejecute convenientemente los procedimientos, al ser consciente de su importancia.</li> </ol>									
Etc.	25		...	...	...	...											

## 6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Lo dispuesto en este documento, es acorde a lo establecido en:

- BOP.ADD.030, del Reglamento (UE) 2018/395, y a sus Medios Aceptables de Cumplimiento y Material Guía (AMC y GM, por sus siglas en inglés), todo ello recopilado en el “*Balloon Rule Book*” de EASA.
- Anexo 19 OACI, sobre Gestión de la Seguridad Operacional.
- Reglamento (UE) Nº 996/2010 sobre investigación y prevención de accidentes e incidentes en la aviación civil.
- Reglamento (UE) Nº 376/2014, relativo a la notificación de sucesos en la aviación civil.
- Reglamento (UE) Nº 2015/1018, por el que se establece una lista de clasificación de los sucesos en la aviación civil de notificación obligatoria.
- Real Decreto 632/2013, de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares.

Otra documentación de referencia:

- “Manual de gestión de la seguridad operacional (SMM)” (Documento 9859 de OACI)

De acuerdo a estos documentos, AESA ha desarrollado esta guía para transmitir la información a los usuarios implicados en el proceso de implantación de un Sistema de Gestión.

Para cualquier consulta, podrán ponerse en contacto a través del correo electrónico:

[aviaciongeneral.aesa@seguridadaerea.es](mailto:aviaciongeneral.aesa@seguridadaerea.es)

## 7. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Dentro de este apartado, se relacionan diversos conceptos usados a lo largo del documento, según se encuentran definidos en el ámbito normativo del Sistema de Gestión.

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Accidente	Definición según Reglamento (UE) 996/2010.
Acción Correctiva	Acción que tiene como fin eliminar o mitigar la causa raíz de la no conformidad u otra situación potencialmente no deseable y prevenir su recurrencia.
Acción Preventiva	Tiene como cometido eliminar la causa raíz de la no conformidad, para evitar que el error vuelva a producirse.
Auditor	Persona cualificada e independiente de la función auditada, encargado de realizar una auditoría.
Auditoría	Análisis sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar hasta qué punto se están cumpliendo los requisitos
Causa Raíz	Razón original del incumplimiento de un proceso.
Coste-beneficio	Relación entre el beneficio de seguridad que aporta la medida mitigadora y su coste de implantación.

Cultura justa	Aquella en la que no se castigue a los operadores y demás personal de primera línea por sus acciones, omisiones o decisiones cuando sean acordes con su experiencia y capacitación, pero en la cual no se toleren la negligencia grave, las infracciones intencionadas ni los actos destructivos.
Función de Control de Conformidad	Método para realizar el seguimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos, que incluye un sistema de retroalimentación y comunicación de las no conformidades al directivo responsable, con el fin de asegurar la aplicación eficaz de las medidas correctoras.
Globo	Aeronave más ligera que el aire, tripulada, no motorizada y que se sostiene en vuelo mediante el uso, bien de un gas más ligero que el aire, o bien de un calentador a bordo, incluidos los globos de gas, los globos de aire caliente, los globos mixtos y, aunque motorizados, los dirigibles de aire caliente.
Incidente	Cualquier suceso relacionado con la utilización de una aeronave, distinto de un accidente, que afecte o pueda afectar a la seguridad de su utilización.
Incidente grave	Cualquier incidente que está relacionado con la utilización de una aeronave y en el que concurren circunstancias indicadoras de una alta probabilidad de que se produjera un accidente, cuando dicha utilización tenga lugar en el periodo comprendido entre el momento en que cualquier persona embarque en la aeronave con intención de realizar un vuelo y el momento en que cualquiera de esas personas desembarque.
Inspección	Evaluación puntual de la conformidad y documentada mediante observación y juicio, acompañada, según corresponda, de medición, ensayo o calibrado, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables. No analiza situaciones anteriores o posteriores. Las inspecciones no implican un seguimiento de la eficacia de un sistema en el tiempo.
No Conformidad	Incumplimiento documentado y demostrado de la normativa, los procedimientos o los estándares declarados, aplicables a la actividad auditada o inspeccionada.
Peligro	Condición, situación u objeto que tiene la posibilidad de causar la muerte o lesiones a personas, daños a equipos o estructuras, pérdida de materiales o reducción de la capacidad de una persona para realizar una función predeterminada.
Plan de Acciones Correctivas	El plan de acción correctiva definido por el operador que debe abordar los efectos del incumplimiento, así como su causa raíz.
Revisión organizacional	Proceso sistemático y documentado para obtener evidencias y evaluarlas para determinar hasta qué punto se cumple con los requisitos.
Riesgo	(de seguridad operacional) Evaluación, expresada en términos de probabilidad y gravedad previstas, de las consecuencias de un peligro.
Seguridad Operacional	Estado en el que los riesgos asociados a las actividades de aviación relativas a la operación de las aeronaves, o que apoyan directamente dicha operación, se reducen y controlan a un nivel aceptable.
Sistema de Gestión (de Seguridad)	Planteamiento sistemático aplicado a la gestión de la seguridad, con las estructuras de organización, modelo de rendición de cuentas, políticas y procedimientos que sean necesarios; e incluye cualquier sistema de gestión que, de forma independiente o

	integrado con otros sistemas de gestión de la organización, se ocupe de la gestión de la seguridad.
Suceso	Cualquier acontecimiento relacionado con la seguridad que ponga en peligro o que, en caso de no ser corregido o abordado, pueda poner en peligro una aeronave, sus ocupantes o cualquier otra persona, incluidos, en particular, los accidentes e incidentes graves.

## 8. LISTA DE ACRÓNIMOS

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN
<b>AESA</b>	Agencia Estatal de Seguridad Aérea
<b>AMC</b>	Medios aceptables de cumplimiento (Acceptable means of compliance)
<b>DR</b>	Director responsable
<b>EASA</b>	European Aviation Safety Agency
<b>MO</b>	Manual de Operaciones
<b>PAC</b>	Plan de Acciones Correctivas y Preventivas
<b>RMA</b>	Responsable de Mantenimiento de la Aeronavegabilidad
<b>ROT</b>	Responsable de Operaciones Tierra
<b>ROV</b>	Responsable de Operaciones Vuelo
<b>SG</b>	Sistema de Gestión (equivalente a SMS)
<b>SOP</b>	Procedimiento de operaciones estándar (Siglas en inglés de Standard Operational Procedures)