

Guía del Manual del Sistema de Gestión

G-DSA-SG-02 1.1**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

Índice de contenidos

1.	OBJETO Y ALCANCE	3
2.	SISTEMA DE GESTIÓN (SG)	4
2.1	PILARES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN.....	4
3.	ESTRUCTURA DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN (MSG)	6
3.1	GENERALIDADES.....	6
3.2	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE SEGURIDAD	9
3.3	GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD	14
3.4	ASEGURAMIENTO DE LA SEGURIDAD.....	16
3.5	PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD	21
3.6	RESPONSABILIDADES DE CUMPLIMIENTO Y FUNCIÓN DE CONTROL DE CONFORMIDAD.....	23
3.7	GESTIÓN DE ACTIVIDADES Y/O SERVICIOS CONTRATADOS A OTRAS ORGANIZACIONES	26
4.	LISTA DE ACRÓNIMOS	28

1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de esta guía es establecer las pautas para la elaboración y evaluación del Manual del Sistema de Gestión de la Seguridad de una organización, según lo indicado en el Reglamento (UE) nº 965/2012 de la Comisión de 5 de octubre de 2012 por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos en relación con las operaciones aéreas en virtud del Reglamento (CE) nº 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, y el Reglamento (UE) nº 1321/2014 de 26 de noviembre de 2014 sobre el mantenimiento de la aeronavegabilidad de las aeronaves y productos aeronáuticos, componentes y equipos y sobre la aprobación de las organizaciones y personal que participan en dichas tareas.

Este documento es de aplicación a todos los operadores sujetos a cumplimiento del Anexo III, Parte ORO del Reglamento (UE) nº 965/2012 y a todas las organizaciones CAMO según el Reglamento (UE) nº 1321/2014.

El alcance de este documento incluye a las organizaciones CAMO que formen parte de la estructura del operador, las cuales deben estar integradas en el sistema de gestión del operador como se indica en CAMO.A.200 (c) (d).

Para las organizaciones, no incluidas en las anteriores categorías, la aplicación de este documento será recomendable.

La organización a la que aplique deberá por tanto desarrollar un Manual del Sistema de Gestión (en adelante MSG) que tenga en cuenta los aspectos indicados en este documento. El MSG de la organización será único y adecuado al alcance de las actividades realizadas por la organización. Las secciones del Manual de Operaciones y del Manual de Gestión de la Aeronavegabilidad correspondientes al sistema de gestión deberán ser referenciadas a este manual del sistema de gestión de la organización (MSG).

Los operadores tendrán que realizar una revisión de sus MSGs y sección 3 de su Manual de Operaciones para asegurar que los procedimientos del SG se incluyen en el MSG e incluyen los nuevos requisitos exigidos a las CAMOs en el ámbito de sistema de gestión.

En esta guía el término “organización” se refiere a la entidad que elabora el Manual del Sistema de Gestión, ésta puede ser un operador, una organización CAMO o un operador que integre una organización CAMO. La terminología utilizada por OACI, equivalente al término “organización” utilizado en esta guía, y que aparece en las referencias al Anexo 19 es “proveedor de servicios”.

Los apartados titulados con el término "Operadores" hacen referencia a requisitos específicos que deben cumplir organizaciones que dispongan de AOC y se rijan por el Reglamento (UE) nº 965/2012. Los apartados titulados con el término "CAMO" hacen referencia a requisitos específicos que deben cumplir organizaciones CAMO (también de aplicación a las CAMO integradas en un operador AOC) que se rigen por el Reglamento (UE) nº 1321/2014.

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

2. SISTEMA DE GESTIÓN (SG)

La finalidad de un 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

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

El sistema de gestión de la organización debe abarcar todas las actividades realizadas por la organización en virtud de sus certificaciones, 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 recogen los procedimientos y programas a desarrollar por la organización en relación con el sistema de gestión.

PROCESO	POLITICAS / PROCEDIMIENTOS / PROGRAMAS / PLANES	REQUISITO NORMATIVO
1. Política y Objetivos de Seguridad	Política de Seguridad Operacional	ORO.GEN.200(a)(2), (a)(6) / CAMO.A.200 (a)(1), (a)(2), (a)(5), (a)(6)
	Política de Cultura Justa	Reg. 376/2014 Art.16(11) / ORO.GEN.200 (a)(2) / CAMO.A.200 (a)(2)
	Programa o Plan de Seguridad Operacional de la Organización	ORO.GEN.200 (a)(3) / CAMO.A.200 (a)(3)
	Sistema de Notificación de sucesos/eventos	Reg. 376/2014 Art.4, Art.5, Art.13, Art.16 / ORO.GEN.160 / CAMO.A.160, CAMO.A.202
	Organigrama de la organización	ORO.GEN.210 (b), ORO.AOC.135 / CAMO.A.305 (a)(5)
	Procedimiento de Rendición de cuentas y funciones y responsabilidades del DR y personal clave, incluyendo la responsabilidad de tolerabilidad del riesgo de la organización	ORO.GEN.200 (a)(1), (a)(5), ORO.GEN.210 (a), (b) / CAMO.A.200 (a)(1), (a)(2), (a)(5), CAMO.A.305 (a)
	Plan de respuesta ante Emergencia	ORO.GEN.200 (a)(3) / CAMO.A.200 (a)(3)
	Procedimiento para gestionar la documentación y registro del sistema de gestión.	ORO.GEN.220 / CAMO.A.220
2. Gestión de riesgos de seguridad operacional	Procedimiento para la identificación de peligros.	ORO.GEN.200 (a)(3) / CAMO.A.200 (a)(3)
	Procedimiento/Método de evaluación y mitigación del riesgo.	ORO.GEN.200 (a)(3) / CAMO.A.200 (a)(3)
3. Aseguramiento de la Seguridad Operacional	Procedimiento de implementación y efectividad de medidas mitigadores.	ORO.GEN.200 (a)(3) / CAMO.A.200 (a)(3)
	Procedimiento de rendimiento de la seguridad operacional	ORO.GEN.200 (a)(3) / CAMO.A.200 (a)(3)

	Programa de indicadores de seguridad operacional	ORO.GEN.200 (a)(3) / CAMO.A.200 (a)(3)
	Procedimiento de Gestión del Cambio	ORO.GEN.200 (a)(3), ORO.GEN.130 / CAMO.A.200 (a)(3), CAMO.A.130
	Procedimiento para la supervisión y revisión de la efectividad del sistema de gestión.	Reg. 2018/1139 Annex V 8.1. (c) ORO.GEN.200 (a)(3), (a)(6) / Reg. 2018/1139 Annex II 3.1. (b), CAMO.A.200 (a)(3), (a)(6)
4. Promoción de la Seguridad	Programa de entrenamiento del sistema de gestión (gestión del riesgo y control de conformidad)	ORO.GEN.200 (a)(4) / CAMO.A.200 (a)(4)
	Procedimiento para la promoción de la seguridad	ORO.GEN.200 (a)(4), (a)(5) / CAMO.A.200 (a)(4), (a)(5)
5. Control de conformidad y cumplimiento	Función de control de conformidad	ORO.GEN.200 (a)(6) / CAMO.A.200 (a)(6)
	Programa de auditoría e inspecciones	ORO.GEN.200 (a)(6) / CAMO.A.200 (a)(6)
	Procedimiento de seguimiento de no conformidades de la Autoridad	ORO.GEN.150 / CAMO.A.150
	Procedimiento de reacción inmediata ante un problema de seguridad.	ORO.GEN.155 / CAMO.A.155
	Procedimiento de gestión de medios de cumplimiento (AMCs & AltMoc).	ORO.GEN.120 / CAMO.A.120
6. Gestión de actividades contratadas a otras organizaciones	Procedimiento para la gestión de servicios y/o actividades contratadas a otras organizaciones.	ORO.GEN.205 / CAMO.A.205

3.1.1 OPERADORES. COMPLEJIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

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

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

AMC1 ORO.GEN.200 (b)

Todos los operadores se considerarán complejos salvo que el operador presente una propuesta que resulte satisfactoria para la Autoridad justificando su consideración de organización no compleja basada entre otros en los siguientes aspectos:

- Tener menos de 20 FTE (deberá tenerse en cuenta el personal subcontratado).
- El alcance y nivel de subcontratación.
- No realizar operaciones que requieran una aprobación específica de acuerdo a la parte SPA.
- No realizar operaciones con diferentes tipos de aeronave.
- No realizar operaciones comerciales de alto riesgo.
- No realizar operaciones en entornos de riesgo (off shore, áreas montañosas...).
- Volumen de operaciones.

3.1.2 CAMO

El Reglamento (UE) nº 1321/2014 de 26 de noviembre de 2014 sobre el mantenimiento de la aeronavegabilidad de las aeronaves y productos aeronáuticos, componentes y equipos y sobre la aprobación de las organizaciones y personal que participan en dichas tareas establece en su AMC1 CAMO.A.300 la estructura del Manual de la Organización de Gestión de la Aeronavegabilidad, incluyendo en el capítulo 2 los procedimientos del sistema de gestión. La correspondencia entre dichos epígrafes y la estructura descrita en esta guía se recoge en la siguiente tabla.

PROCESO	POLITICAS / PROCEDIMIENTOS / PROGRAMAS / PLANES	ÍNDICE EASA AMC1 CAMO.A.300
1. Política y Objetivos de Seguridad	Política de Seguridad	0.1
	Política de Cultura Justa	2.2
	Programa o Plan de Seguridad de la Organización	2.3
	Sistema de Notificación de sucesos/eventos	2.2, 2.11
	Organigrama de la organización	0.4, 2.8.6
	Procedimiento de Rendición de cuentas y funciones y responsabilidades del DR y personal clave, incluyendo la responsabilidad de tolerabilidad del riesgo de la organización	2.8.6, 2.9
	Plan de respuesta ante Emergencias	2.7
	Procedimiento para gestionar la documentación y registro del sistema de gestión.	2.10
2. Gestión de riesgos de seguridad	Procedimiento para la identificación de peligros.	2.1
	Procedimiento/Método de evaluación y mitigación del riesgo.	2.1
3. Aseguramiento de la Seguridad	Procedimiento de implementación y efectividad de medidas mitigadores.	2.4
	Procedimiento de rendimiento de la seguridad	2.4
	Programa de indicadores de seguridad	2.4
	Procedimiento para la supervisión y revisión de la efectividad del sistema de gestión.	2.4
	Procedimiento de Gestión del Cambio	2.5
4. Promoción de la Seguridad	Programa de entrenamiento del sistema de gestión (gestión del riesgo y control de conformidad)	2.6
	Procedimiento para la promoción de la seguridad	2.6
5. Control de conformidad y cumplimiento	Función de control de conformidad	2.8.2, 2.8.3, 2.8.4
	Programa de auditoría e inspecciones	2.8.1
	Procedimiento de seguimiento de no conformidades de la Autoridad	0.5, 0.6
	Procedimiento de reacción inmediata ante un problema de seguridad.	2.7
	Procedimiento de gestión de medios de cumplimiento (AMCs&AltMoc).	0.7
6. Gestión de actividades contratadas a otras organizaciones	Procedimiento para la gestión de servicios y/o actividades contratadas a otras organizaciones.	2.8.5

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.

3.2.1.1 POLÍTICA DE SEGURIDAD

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(2) y (a)(6)

- Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(2)
- Operador No Complejo AMC1 ORO.GEN.200 (a)(1);(2);(3);(5) (e)

Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(1) 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 comunicada a toda la organización con apoyo visible del Director Responsable. Se deberá indicar de forma expresa cómo se garantiza este conocimiento, debiendo adecuarse al tamaño de la organización y al tipo de personal.
- Debe identificar la seguridad como la más alta prioridad organizativa, por encima de presiones comerciales, operacionales, ambientales o sociales.
- Debe reflejar los compromisos organizativos con respecto a la seguridad.
- Debe ser revisada periódicamente para garantizar que sigue siendo pertinente y adecuada 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.
- 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.

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(2)

- Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(2)
- Operador No Complejo AMC1 ORO.GEN.200 (a)(1);(2);(3);(5) (e)

Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(2)

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

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(2)

- Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(2)
- Operador No Complejo AMC1 ORO.GEN.200 (a)(1);(2);(3);(5) (e)

Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(2), CAMO.A.200 (a)(5).

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

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(2)

- Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(2)
- Operador No Complejo AMC1 ORO.GEN.200 (a)(1);(2);(3);(5) (e)

Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(2)

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

3.2.1.2 POLÍTICA DE CULTURA JUSTA

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

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(2)

- Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(2) (a)(4)

Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(2)

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

3.2.1.3 PROGRAMA O PLAN DE SEGURIDAD

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(3)

- Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(2) (c)(3)
- AMC1 ORO.GEN.200(a)(3) (d)(1)
- AMC1 ORO.GEN.200(a)(5) (a)

Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(3)

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

Los objetivos de seguridad establecidos por la organización deben tener en cuenta los objetivos de seguridad establecidos por el 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 y se realizará a través del Comité de Seguridad de la organización, SRB (Safety Review Board).

3.2.1.4 SISTEMA DE NOTIFICACIÓN DE SUCESOS/EVENTOS

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

Air Operations ORO.GEN.160

Continuing Airworthiness CAMO.A.160, CAMO.A.202

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

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

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

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

3.2.2 RENDICIÓN DE CUENTAS Y RESPONSABILIDADES DE SEGURIDAD. DESIGNACIÓN DEL PERSONAL CLAVE

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

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

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

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

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

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(1) ORO.GEN.210 (a) <ul style="list-style-type: none">▪ Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(2)▪ Operador No Complejo AMC1 ORO.GEN.200 (a)(1);(2);(3);(5) (e) Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(2) CAMO.A.305 (a)

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

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

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

- el establecimiento y mantenimiento de la competencia de la organización para aprender del análisis de los datos recopilados mediante su sistema de notificación de seguridad.

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

Ver la *G-DSA-SG-03*, sobre evaluación de cargos responsables del SG.

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(1) y (a)(5)
 ORO.GEN.210 (a) y (b)
 AMC1 ORO.GEN.200(a)(5)

- Operador Complejo AMC2 ORO.GEN.200(a)(5)
 AMC1 ORO.GEN.200(a)(3) (b)(2)
- Operador No Complejo AMC1 ORO.GEN.200 (a)(1);(2);(3);(5) (d)

Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(1) y (a)(5)

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

Air Operations ORO.GEN.210 (b) y ORO.AOC.135

- Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(1) (a)(1)
- Operador No Complejo AMC1 ORO.GEN.200 (a)(1);(2);(3);(5) (c)

Continuing Airworthiness CAMO.A.305 (a)(5)

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

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

- gestionar el plan de implementación del 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.

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.

Ver la G-DSA-SG-03, sobre evaluación de cargos responsables del SG.

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

3.2.2.1 OPERADORES COMPLEJOS Y CAMO

En el caso de operadores complejos y CAMOs, en esta sección deberán incluirse las responsabilidades de los comités de seguridad (SRBs), haciendo referencia a los métodos/procedimientos/procesos establecidos para cumplir con dichas responsabilidades.

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(1)
AMC1 ORO.GEN.200(a)(1) (b) (c) y (d)

La organización establecerá comités de seguridad (SRBs) apropiados que debatan y aborden los riesgos de seguridad y los problemas de cumplimiento e incluirán al DR y a los postholders o responsables de los distintos ámbitos de actividades relevantes de la organización con responsabilidad productiva.

En caso de que la organización haya establecido uno o varios grupos de acción de seguridad (SAGs), deberá describir en esta sección las responsabilidades de dichos grupos haciendo referencia a los métodos/procedimientos/procesos establecidos para cumplir con dichas responsabilidades.

Air Operations GM2 ORO.GEN.200(a)(1)

3.2.2.2 OPERADORES

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

Air Operations GM1 ORO.AOC.130 (e)(3)

3.2.3 COORDINACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS

En esta sección la organización debe desarrollar, o si se ha desarrollado en un documento 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.

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(3)
 ▪ Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(3) (g)
 ▪ Operador No Complejo AMC1 ORO.GEN.200 (a)(1);(2);(3);(5) (f)
 Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(3)

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

3.2.4 DOCUMENTACIÓN DEL SMS

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

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(5)
 AMC1 ORO.GEN.200(a)(5) (a)
 ▪ Operador Complejo AMC2 ORO.GEN.200(a)(5)
 Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(5)

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

Air Operations ORO.GEN.220
 AMC1 ORO.GEN.220(b)
 Continuing Airworthiness CAMO.A.220

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

3.3 GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD

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

3.3.1 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

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

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(3)
 ▪ Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(3) (a)(1)
 ▪ Operador No Complejo AMC1 ORO.GEN.200 (a)(1);(2);(3);(5) (a) (b) y (d)
 Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(3)

En esta sección existirá un procedimiento que describa cómo se realiza la identificación de peligros asociados a la actividad de la organización. El sistema de identificación de peligros 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 internos 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, CIAIAC o cualquier otro organismo implicado en la seguridad.
- Otras organizaciones relacionadas con la actividad de la organización.
- SIBs de EASA.

3.3.2 EVALUACIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD

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

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

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

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

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(3) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(3) (a)(1) ▪ Operador No Complejo AMC1 ORO.GEN.200 (a)(1);(2);(3);(5) (a) (b) y (d) Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(3)
--

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

La metodología de los diferentes procedimientos para gestionar riesgos puede ser común entre las distintas organizaciones. Sin embargo, no pueden ser comunes los valores de probabilidad y severidad, 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.

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(3) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(3) (b) Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (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.

3.3.2.1 OPERADORES

Como caso particular el operador establecerá en este apartado su procedimiento de gestión de riesgos de vuelo en entorno de cenizas volcánicas para lo cual dispone de la guía GM2 ORO.GEN.200(a)(3)

Air Operations GM2 ORO.GEN.200 (a)(3)

3.4 ASEGURAMIENTO DE LA SEGURIDAD

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

3.4.1 **OBSERVACIÓN Y MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO EN MATERIA DE SEGURIDAD.**

3.4.1.1 **IMPLEMENTACIÓN Y EFECTIVIDAD DE MEDIDAS MITIGADORAS**

La organización debe describir su proceso y responsabilidades asociadas para la observación y medición del rendimiento en materia de seguridad 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. [Estos indicadores no se limitan a los de seguridad operacional que los operadores de transporte aéreo Comercial reportan por medio del Portal de Indicadores de Seguridad Operacional \(PISO\).](#)
- Metas de rendimiento de seguridad, definidas en OACI como “el objetivo planificado o destinado para el/los indicador/es de rendimiento en materia de seguridad para un determinado periodo. Se deberán desarrollar metas de rendimiento cubriendo los aspectos clave de la organización y las operaciones. Deberán detallarse las responsabilidades, criterios y procedimientos para el desarrollo y revisión de las metas de rendimiento en materia de seguridad, teniendo en cuenta lo establecido en el RD 995/2013.
- Herramientas para la observación y medición del rendimiento. Se contemplarán al menos las mencionadas a continuación, y para cada una de ellas se detallará quién/cómo/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.

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(3)
 ▪ Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(3) (d)(1)
 Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(3)

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

3.4.1.2 **RENDIMIENTO E INDICADORES DE SEGURIDAD**

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(3)
 ▪ Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(3) (d)(1)
 Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(3)

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

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

- Las actuaciones del SG de manera sistémica (número de mitigaciones o barreras de seguridad establecidas, actuaciones de los SAGs, 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 **se detallarán** en un documento donde se incluya la descripción del indicador, el objetivo del mismo, el valor de referencia, la meta, cómo se recogen los datos, periodicidad de recogida de datos, responsable de la recogida de datos, periodicidad y responsable del control de indicador. **Estos indicadores no se limitarán a los indicadores de seguridad operacional que los operadores de transporte aéreo Comercial reportan por medio del Portal de Indicadores de Seguridad Operacional (PISO).**

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

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

3.4.2 GESTIÓN DEL CAMBIO

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

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

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(3)

- Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(3) (e)
- Operador No Complejo AMC1 ORO.GEN.200 (a)(1);(2);(3);(5) (b)

Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(3)

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

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

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

3.4.2.1 OPERADORES

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

- Cambios que afecten al ámbito de aplicación del AOC, a las especificaciones de sus operaciones o a los elementos del Sistema de Gestión de ORO.GEN.200 (a)(1) y (a)(2).
- Cambios en el personal designado de conformidad con ORO.GEN.210, ORO.AOC.135 y ORO.GEN.200 y sus líneas jerárquicas con el DR.
- El procedimiento relacionado con los cambios que no requieren una aprobación previa desarrollado en el Manual de Operaciones. Procedimiento de notificación a la Autoridad (ORO.GEN.130 c).
- El procedimiento para la gestión de matrículas operadas por el AOC, (ORO.GEN.130 c).
- El procedimiento para la gestión de bases operacionales, (ORO.AOC.140).
- El procedimiento para la utilización de la aeronave del AOC por otro operador para operaciones no comerciales y comerciales especializadas, (ORO.GEN.310).
- El entrenamiento de las tripulaciones, (ORO.FC/CC/TC.).
- Programas alternativos de entrenamiento y cualificación, (ORO.FC.245).
- La capacidad para la formación de las tripulaciones de cabina de pasajeros, (ORO.FC.120).
- El procedimiento para que las tripulaciones operen en más de un tipo o variante, (ORO.FC.240).
- El procedimiento para que los tripulantes de cabina de pasajeros operen más de 4 tipos de aeronaves (ORO.CC.250).
- El procedimiento para realizar operaciones no comerciales con aeronaves de más 19 asientos con menos de 19 pasajeros sin miembros de la tripulación de cabina. (ORO.CC.100).
- Los esquemas de tiempo de vuelo de las tripulaciones, (ORO.FTL.125).
- El programa de gestión de riesgos de fatiga de las tripulaciones, (ORO.FTL.120).
- El uso de aeródromos aislados destino de operaciones con avión, (CAT.GEN.MPA.106).
- El uso de los mínimos de aeródromo por debajo de los mínimos establecidos por el Estado, (CAT.OP.MPA.110 a).
- Aproximaciones particulares no voladas como estabilizadas, (CAT.OP.MPA.115 a).
- Aproximaciones de no precisión particulares no voladas con técnica CDFa. (CAT.OP.MPA.115 b)2)).
- Uso de procedimientos instrumentales de salida o aproximación distintos a los establecidos por el Estado, (CAT.OP.MPA.125 c).
- Operación extendida superior a 120 minutos, (CAT.OP.MPA.140 a) 2)).
- Método de establecimiento de altitudes mínimas de vuelo, (CAT.OP.MPA.145 b)).
- Política de combustible, (CAT.OP.MPA.150).
- Procedimientos de descenso por debajo de altitudes mínimas de vuelo especificadas, (CAT.OP.MPA.270 b).
- Utilización de masa de aterrizaje inferior a la certificada para determinar la velocidad indicada en el umbral (VAT). (CAT.OP.MPA.320 d)).
- Despegue con ángulos de alabeo incrementados (para aviones de performance clase A), (CAT.POL.MPA.A.240).
- Operaciones de aterrizaje corto (para aviones de performance clase A y B) (CAT.POL.MPA.A.250/350).
- Operaciones de distancia de aterrizaje requerida reducida (desde nov 2020) (CAT.POL.MPA.A.255/355).
- Procedimientos de Step Approach (CAT.POL.A.245/345).

- Masa estándar para carga de pago distintas de las masas estándar para pasajeros y equipaje. (CAT.POL.MAB.100 e)).
- Procedimientos de selección de alternativos off shore para operaciones de helicópteros, (CAT.OP.MPA.181 d) 6)).
- Operaciones con helicópteros en sitios de interés público, (CAT.POL.H.225 a) 6)).
- Operaciones con helicópteros sin capacidad de aterrizaje forzoso seguro, (CAT.POL.H.305).
- Operaciones de helicópteros sobre entorno hostil situado fuera de aéreas congestionadas. (CAT.POL.H.420).
- Operaciones Específicas de acuerdo a la parte SPA, anexo V. (RNP APPRCH AR, RVSM, ETOPS, LVO, EFB, DG, RNP 0.3, HEMS, NVIS, HHO, HOFO para helicópteros).

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

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

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

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

Air Operations ORO.GEN.130
AMC1 ORO.GEN.130
AMC1 ORO.GEN.130(b) y c)

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

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

3.4.2.2 CAMO

Según CAMO.A.130, los siguientes cambios en la organización requerirán una aprobación previa por parte de la autoridad

- Cambios que afecten al alcance del certificado o a las condiciones de aprobación de la organización.
- Cambios en el personal designado de conformidad con la letra a), apartados 3 a 5, y la letra b), apartado 2, del punto CAMO.A.305.
- Los cambios en las líneas jerárquicas entre el personal designado de conformidad con la letra a), apartados 3 a 5 y la letra b) apartado 2, del punto CAMO.A.305, y el director responsable.
- El procedimiento relacionado con los cambios que no requieren una aprobación previa desarrollado en el CAME (CAMO.A.300 a) 11) IV)).

Para cualquiera de estos cambios la organización presentará a AESA una solicitud de modificación de la organización. Los cambios únicamente se introducen una vez que se ha recibido la aprobación formal de AESA y durante la ejecución de los mismos, la CAMO ejerce su actividad en las condiciones prescritas por la autoridad, según proceda.

Todos los cambios que no requieran aprobación previa serán gestionados y notificados a AESA según se haya definido en el procedimiento CAME (CAMO.A.300 a) 11) IV)). AESA no aprobará aquellos cambios de los cuales la organización disponga de privilegio para aprobarlos ella misma (cambios que estén sujetos únicamente a notificación).

Continuing Airworthiness CAMO.A.130

3.4.3 MEJORA CONTINUA DEL SMS. SUPERVISIÓN Y REVISIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN

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

Esta mejora podría conseguirse a través de:

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

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

- Procedimientos de aprendizaje.
- Mejoras en las revisiones de seguridad, estudios de seguridad y auditorías.
- Mejoras en el sistema de reporte y herramientas de análisis.
- Mejoras en los procesos de identificación y evaluación de peligros y de concienciación en materia de riesgos en 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)
 ORO.GEN.200 (a)(3) y (a)(6)

- Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(3) (f)
- Operador No Complejo AMC1 ORO.GEN.200 (a)(1);(2);(3);(5) (e)

Continuing Airworthiness Reg. 2018/1139 Annex II 3.1. (b)
 CAMO.A.200 (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.

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

- Objetivo.
- Alcance.
- Perfil del instructor.
- Modalidad del curso (presencial, e-learning, autoestudio...).
- 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.

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(4)
 AMC1 ORO.GEN.200(a)(4) (a)
 Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(4)

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

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(4)
 AMC1 ORO.GEN.200(a)(4) (a)
 Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(4)

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

3.5.2 COMUNICACIÓN DE LA SEGURIDAD

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

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

Organization Reg. 376/2014 Art. 13 (3)
 Air Operations ORO.GEN.200 (a)(4) y (a)(5)
 ▪ Operador Complejo AMC1 ORO.GEN.200(a)(4) (b)
 Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(4) y (a)(5)

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

3.6 RESPONSABILIDADES DE CUMPLIMIENTO Y FUNCIÓN DE CONTROL DE CONFORMIDAD

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

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

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

3.6.1 FUNCIÓN DE CONTROL DE CONFORMIDAD

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(6)
AMC1 ORO.GEN.200 (a)(6)
Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(6)

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

La rendición de cuentas y las responsabilidades en materia de control de conformidad se definirán para todo el personal. Los postholders o responsables productivos de cada ámbito de la organización (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.

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

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

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

La organización debe demostrar que tiene acceso a todas las partes de la organización y organizaciones contratadas.

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

Ver la G-DSA-SG-03, sobre evaluación de cargos responsables del SG.

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

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

3.6.2 PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Air Operations ORO.GEN.200 (a)(6) <ul style="list-style-type: none">▪ AMC1 ORO.GEN.200 (a)(6) (d)(2) (vi) Operador Complejo GM2 ORO.GEN.200(a)(6)▪ Operador No Complejo GM3 ORO.GEN.200 (a)(6) Continuing Airworthiness CAMO.A.200 (a)(6) GM1 CAMO.A.200 (a)(6) and CAMO.B.300
--

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

En caso de que se vayan a realizar auditorías en remoto, se ha de seguir lo establecido en GM1 CAMO.A.200(a)(6) y CAMO.B.300.

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

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

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

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

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

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

3.6.3 SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES CON LA AUTORIDAD

La organización deberá incluir en este punto la descripción del procedimiento de gestión de las incidencias incluyendo detalle de las responsabilidades asociadas (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.

Air Operations ORO.GEN.150
AMC1 ORO.GEN.150(b)
Continuing Airworthiness CAMO.A.150

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

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

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

3.6.4 REACCIÓN INMEDIATA ANTE UN PROBLEMA DE SEGURIDAD

Deberá incluirse en esta sección una descripción de responsabilidades y procedimientos requeridos para la gestión satisfactoria de un problema de seguridad que le sea comunicado al operador, según lo establecido en ORO.GEN 155 / CAMO.A.155.

Air Operations ORO.GEN.155
Continuing Airworthiness CAMO.A.155

La organización definirá un procedimiento para establecer las responsabilidades y actuaciones necesarias para implementar las Directivas de Aeronavegabilidad (AD) y de Seguridad (SD) establecidas por 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.

3.6.5 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 ORO.GEN.120 / CAMO.A.120.

Air Operations ORO.GEN.120
AMC1 ORO.GEN.120 (a)
Continuing Airworthiness CAMO.A.120

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

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

Cuando la organización subcontrate un producto o servicio debe asegurarse de que éste cumple con los requisitos de aplicación, ya que la responsabilidad última del servicio o producto **subcontratado** 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 (**ORO.GEN.205 y CAMO.A.205 (a)(2)**).

Ejemplos de algunas actividades susceptibles de ser subcontratadas:

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

Air Operations ORO.GEN.205
Continuing Airworthiness CAMO.A.205

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

- **Comunicar la política de seguridad y la formación de seguridad y control de conformidad a la organización contratada.**
- **Recibir y dar feedback 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.**

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

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

El AMC1 ORO.GEN.205 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. LISTA DE ACRÓNIMOS

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN
AESA	AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA
AMC	MEDIOS ACEPTABLES DE CUMPLIMIENTO (AMC = ACCEPTABLE MEANS OF COMPLIANCE)
AOC	CERTIFICADO DE OPERADOR AÉREO (AOC = AIR OPERATOR CERTIFICATE)
CAMO	ORGANIZACIÓN DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE LA AERONAVEGABILIDAD
DR	DIRECTOR RESPONSABLE
EASA	AGENCIA DE LA UNIÓN EUROPEA PARA LA SEGURIDAD AÉREA
ERP	PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (ERP = EMERGENCY RESPONSE PLAN)
FDM	MONITORIZACIÓN DE DATOS DE VUELO (FDM = FLIGHT DATA MONITORING)
FTE	FULL TIME EMPLOYEE
MSG	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN (EQUIVALENTE A SMM)
SAGs	GRUPOS DE ACCIÓN DE SEGURIDAD (SAGs = SAFETY ACTION GROUPs)
SG	SISTEMA DE GESTIÓN (EQUIVALENTE A SMS)
SMM	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN (SMM = SAFETY MANAGEMENT MANUAL)
SMS	SISTEMA DE GESTIÓN (SMS = SAFETY MANAGEMENT SYSTEM)
SRBs	COMITÉS DE SEGURIDAD (SRBs = SAFETY REVIEW BOARDs)
RCC	RESPONSABLE DE CONTROL DE CONFORMIDAD
RS	RESPONSABLE DE SEGURIDAD