

# Cultura de Seguridad en ENAIRE

2 de junio de 2023



Controladores de ENAIRE de la Torre de Control en Barcelona.

División de Seguridad

En ENAIRE somos conscientes de que **la seguridad es la primera prioridad** estratégica en la organización. Sin seguridad no es posible ofrecer un buen servicio de navegación aérea. Esto es muy fácil plasmarlo en el papel, pero, ¿podemos decir rotundamente “Somos seguros”? ¿Cómo podemos percibirlo en la organización? ¿Está en el ADN de la plantilla de ENAIRE? ¿Hay cultura de seguridad en ENAIRE? ¿Es una cultura positiva?

**La cultura**, en general, es el conjunto de todas las formas, los modelos o los patrones, explícitos o implícitos, a través de los cuales una sociedad **regula el comportamiento** de las personas que la conforman. Como tal incluye costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas de la manera de ser, vestimenta, religión, rituales, normas de comportamiento y creencias.

La cultura en una organización sirve de **marco de referencia** a sus miembros y da las pautas acerca de cómo las personas deben comportarse en ésta, debe ser el canon de referencia bajo el cual nos ven nuestros clientes y grupos de interés. En definitiva, la cultura organizacional es la forma en que se hacen las cosas dentro de la organización.

## ¿Qué es cultura de seguridad?

La seguridad no es sólo la fiabilidad de los equipos de navegación aérea o de control de tráfico aéreo, ni tampoco sólo la robustez de los sistemas de gestión y los procedimientos

operativos; hay otras consideraciones menos tangibles. En este marco entra el concepto de **cultura de seguridad** que podemos definir como **la forma en que la seguridad es percibida, valorada y priorizada** en la organización.

El término cultura de seguridad tuvo su origen en la psicología social y conductual de los años 50 y 60 que saltó a primera plana en la psicología organizacional, comportamiento organizacional y literatura de gestión de los años 80. Pero fue en el informe inicial del **desastre nuclear de Chernobyl** (1986) cuando se ganó su primer uso oficial: la Agencia Internacional de Energía Atómica (IAEA) introdujo este concepto para explicar los errores organizacionales y violaciones de los operarios que sembraron las condiciones para el desastre.

Existen varios entornos profesionales donde tener una sólida base de cultura de seguridad es de **vital importancia**; destacan entre ellos: las empresas nucleares, la sanidad y el mundo de la aviación.



La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) publica el Libro Blanco de Cultura de Seguridad para Operadores Aéreos en el que presenta el Programa Piloto de Evaluación de Cultura de Seguridad.

[Libro blanco de cultura de seguridad para operadores aéreos \(seguridadaerea.gob.es\)](https://seguridadaerea.gob.es)

## Los pilares de la cultura de seguridad

Para que la cultura de seguridad esté bien asentada en una organización, ésta tiene que basarse en cinco pilares. Estos pilares son los que sostienen una cultura de seguridad positiva:

1. Cultura de información: Es imprescindible conocer lo que pasa en todos los ámbitos de la organización.
2. Cultura de notificación: La organización debe disponer de los mecanismos que faciliten que las personas reporten las debilidades, errores y sucesos que puedan afectar a la seguridad.
3. Cultura de aprendizaje: El objetivo final debe ser aprender de lo que ha sucedido para mitigar los riesgos y fomentar las buenas prácticas.
4. Cultura flexible: El sistema es capaz de adaptarse para incorporar los aprendizajes y la experiencia adquirida.
5. Cultura Justa: Atmósfera de confianza en la que las personas proporcionan información esencial para mejorar la seguridad, sabiendo que no va a ser castigadas por ello.

### La cultura de seguridad se construye

Relativizar la importancia de la seguridad, incluso en momentos puntuales, puede llevar a situaciones o decisiones potencialmente peligrosas. En nuestra vida cotidiana ponemos en riesgo nuestra seguridad al cruzar un semáforo en rojo o conducir a más velocidad de la permitida y, sin embargo, son acciones que podemos hacer inconscientemente. En ENAIRE, tener **conciencia del riesgo** que puede suponer un acto que ponga en peligro la seguridad es algo que debemos tener muy presente y valorar las consecuencias que puede tener.

Las organizaciones internacionales (OACI,

CANSO, EASA...) nos instan a **implantar y fomentar una cultura de seguridad positiva** para garantizar el control de los riesgos y minimizarlos. En ENAIRE sabemos que la cultura de seguridad, además de esto tan importante, implica también confianza y motivación.

### La cultura de seguridad se percibe de distinta manera en la plantilla de ENAIRE.

Los operadores de primera línea (controladores de tráfico aéreo y personal de ingeniería y mantenimiento) son responsables de acciones directamente relacionadas con la seguridad o la falta de ella. El resto de personal, aunque más alejado de la operación, también tiene su responsabilidad ya que, de un modo u otro, todo el trabajo repercute en el servicio que proveemos y, por tanto, es necesario tener presente el entorno en el que estamos y considerar la seguridad como nuestro estado de bienestar.

Para saber cómo evoluciona la cultura de seguridad **es necesario medir y comparar**. La manera de medir es a través de un *survey* (evaluación de seguridad) que hacemos cada 5 años. En 2023 haremos una nueva medición y compararemos los resultados con los obtenidos en 2018 ("Te escucho"). Tras este análisis tendremos que **detectar las áreas de mejora y los puntos fuertes** que tenemos como organización para conseguir una cultura de seguridad positiva y cada vez más arraigada entre todo el personal.

Además de los resultados, la participación en la encuesta es un índice muy relevante para determinar cuán arraigada es nuestra cultura de seguridad. Por ello, **es fundamental que todos valoremos nuestra cultura de seguridad** y aportemos nuestras propuestas para reforzarla, ya que el único propósito es hacer el trabajo cada día mejor y más seguro.



Datos de la última medición:  
Te escucho 2018  
[Informe de resultados](#)



### La Cultura de Seguridad...

- Rige tanto para el individuo como para el grupo.
- Está relacionada con los sistemas de gestión y supervisión.
- Enfatiza la contribución de cada individuo en todos los ámbitos de la plantilla.
- Tiene relación con la conducta de las personas en su trabajo.
- Se refleja en la disposición de la organización para desarrollarse y aprender de los errores, incidentes y accidentes.
- Es relativamente perdurable, estable y resistente a cambiar.