

Estrategia para la gestión de los errores



Bertha Quintero Alzate

Bogotá, mayo de 2018



NATS

Core de los negocios

Seguridad

Confiabilidad

Calidad

Rentabilidad

Resiliencia

Sostenibilidad

Sostenibilidad



Inherente al
ser humano

Aspectos
culturales

Experiencia

Percepción del
riesgo

Vulnerabilidad
Limitaciones



Sistema organizacional

Relación hombre
máquina

Procedimientos
y prácticas

Estructura del
ser humano

Vida operativa

Contexto
operacional

Error Trapping

Can you find the
the mistake?

1 2 3 4 5 6 7 8 9

1 3 2 4 2 e 1 8 a

Entorno VUCA



Volátil
Volatility



Inciso
Uncertainty



Complejo
complexity

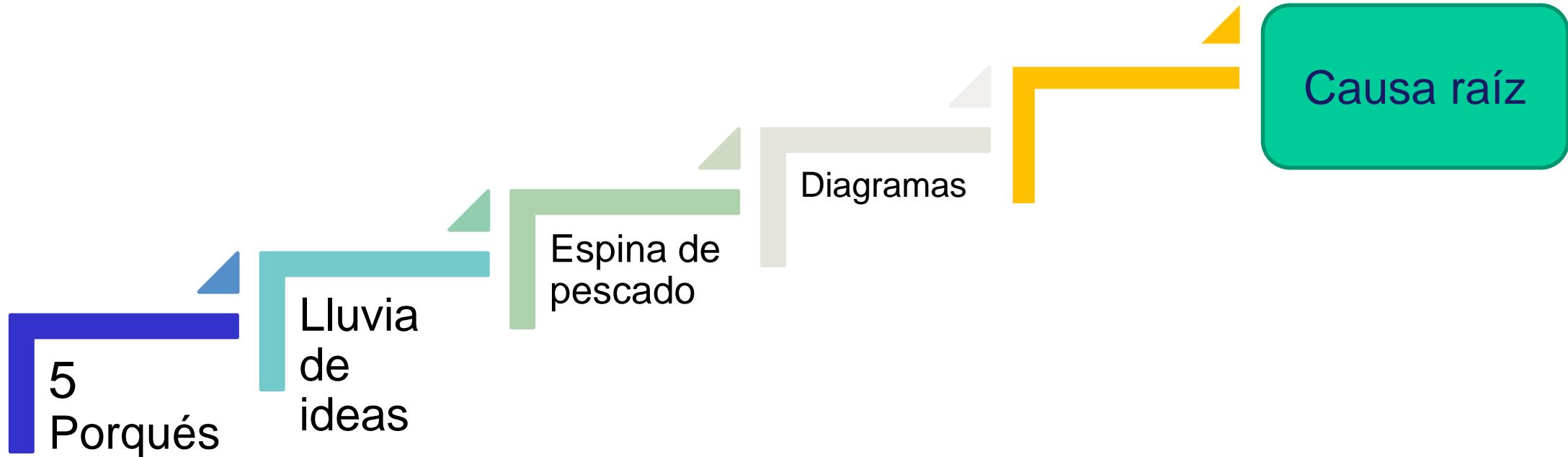


Ambiguo
Ambiguity

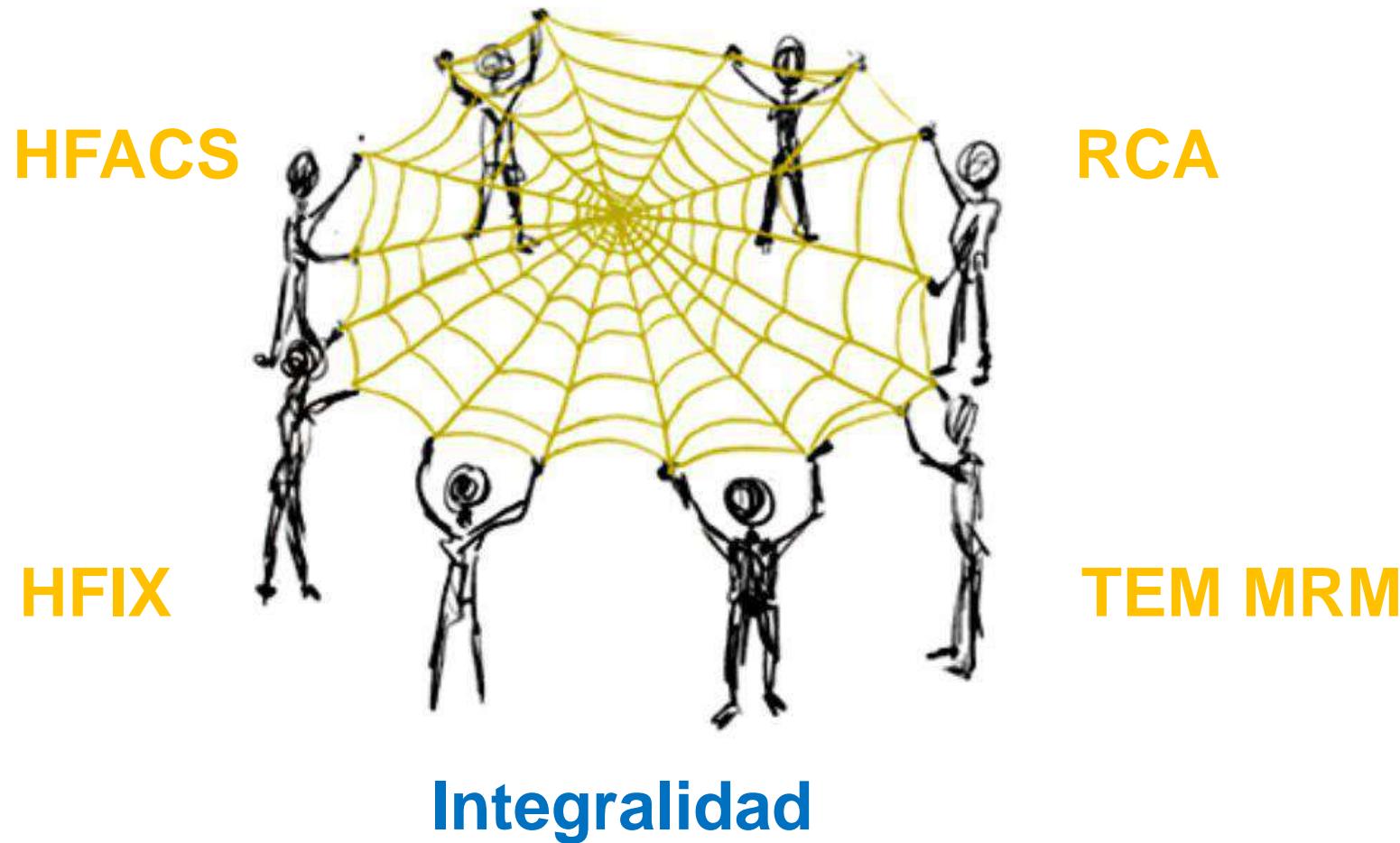
Escala motivación



Metodología de análisis



Metodología de análisis



Tarea /
herramientas

Entornos
operativos y
organizativos

Reconstruir
conexiones
sistemáticas al
interior del
comportamiento
humano

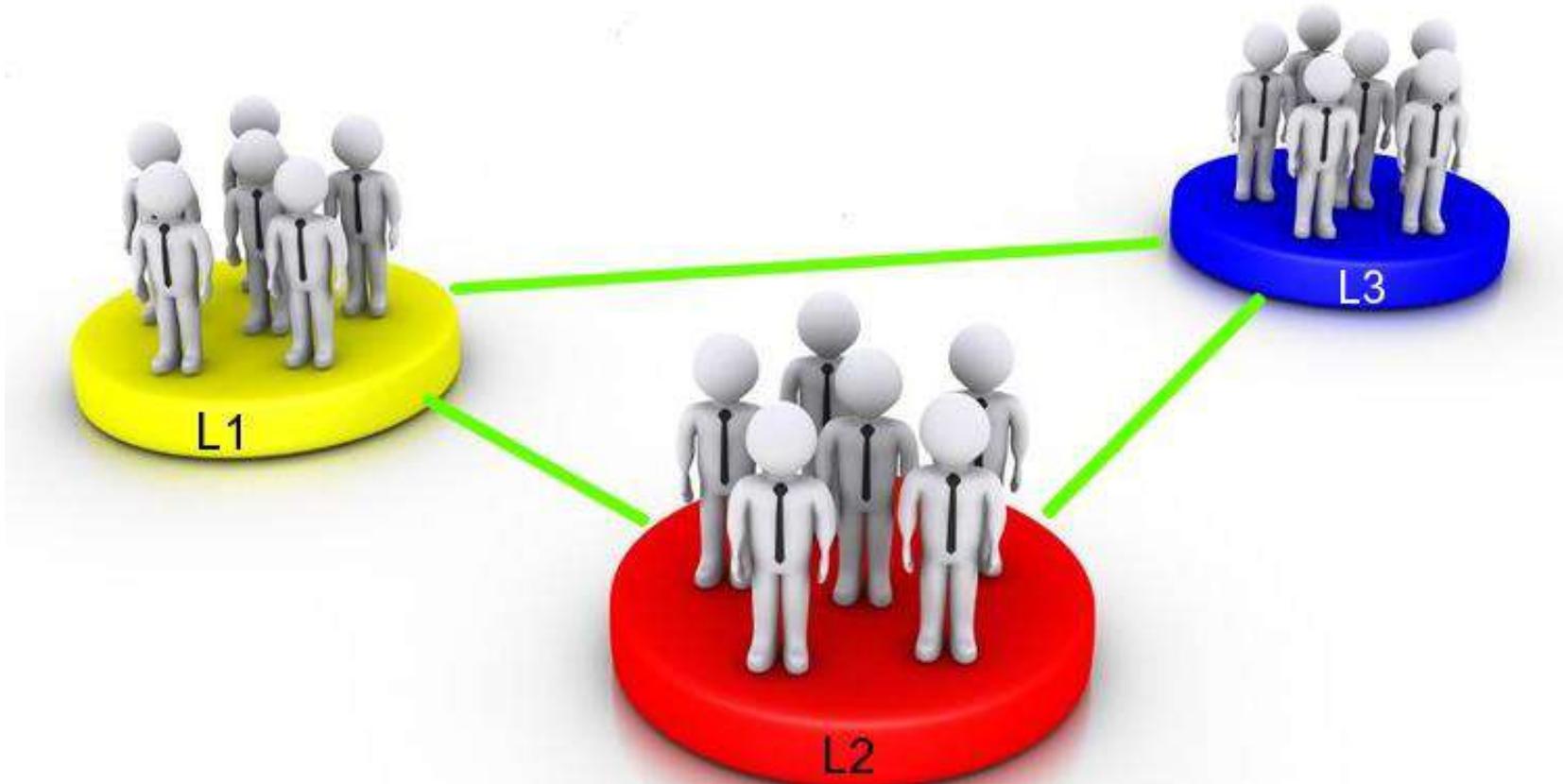


Metodología de análisis

- Organizacional
 - Humano - Técnico
 - Equipo interdisciplinarios



Líneas de defensa



Threat and Error Management



CRM/TEM Skills

Planning and Decision Making
Leadership Effectiveness
Situation Awareness
Communication
Monitor/Cross-Check
Workload Management
Automation Management

Threat

Occurs outside the influence of the crew

Identify and Prepare

Error

Crew action or inaction that reduce safety margins

Identify and Repair

UAS

Undesired Aircraft State results from mismanaging errors

Identify and Recover

Barreras y defensas



Atributos PO -
MTTO

Procesos críticos

Cultura

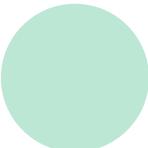
Entrenamiento

Aprendizaje



Barreras y defensas

Lecciones
aprendidas



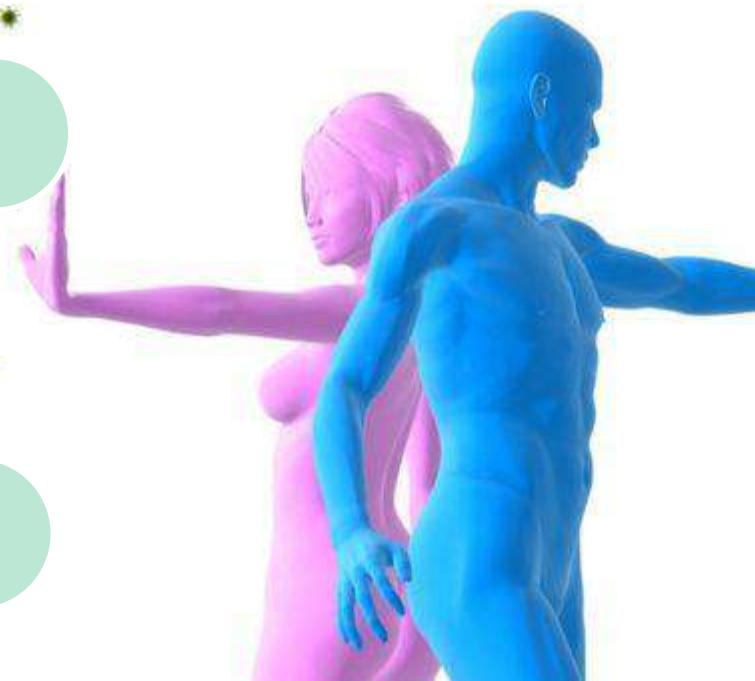
SOP



Ingeniería de
la resiliencia



Tecnología



Responder

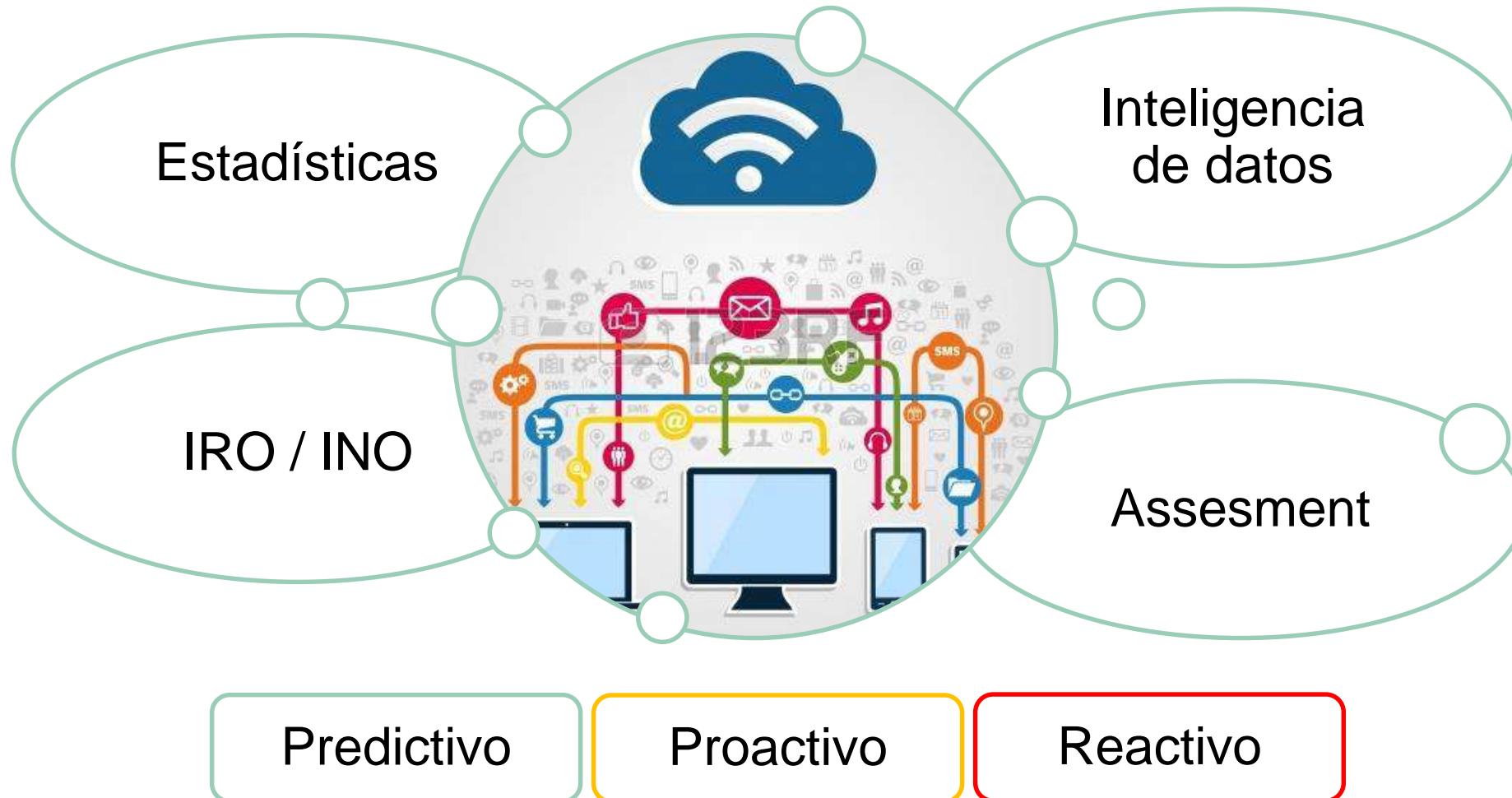
Gestión de
cambio



Aprender

Anticipar
riesgos

Sistemas de información



“Los errores
forman parte
de la realidad
del día a día”

“Son vitales
para crear
seguridad”

“La seguridad
es la presencia
de capacidad”

“Las personas
crean la
fiabilidad en la
práctica”

“Entender la
situación en la cual
el comportamiento
tuvo lugar”

“El error humano no
surge de la nada,
tiene sus raíces en el
sistema que lo rodea”

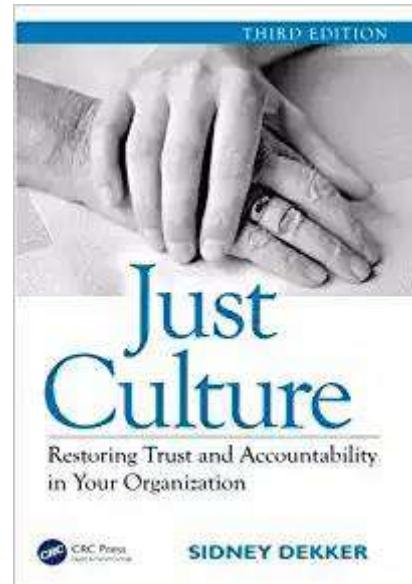
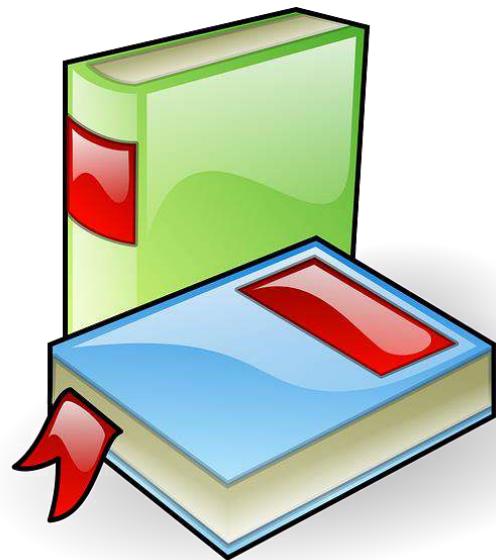




“La
reconstrucción de
la mente
comienza con las
circunstancias en
las cuales se
encontraba”

“El error
humano es el
punto de
partida de una
investigación”





Bertha Quintero Alzate
bertha.quintero@bqaconsultorias.com