

Estrategia para la gestión de los errores



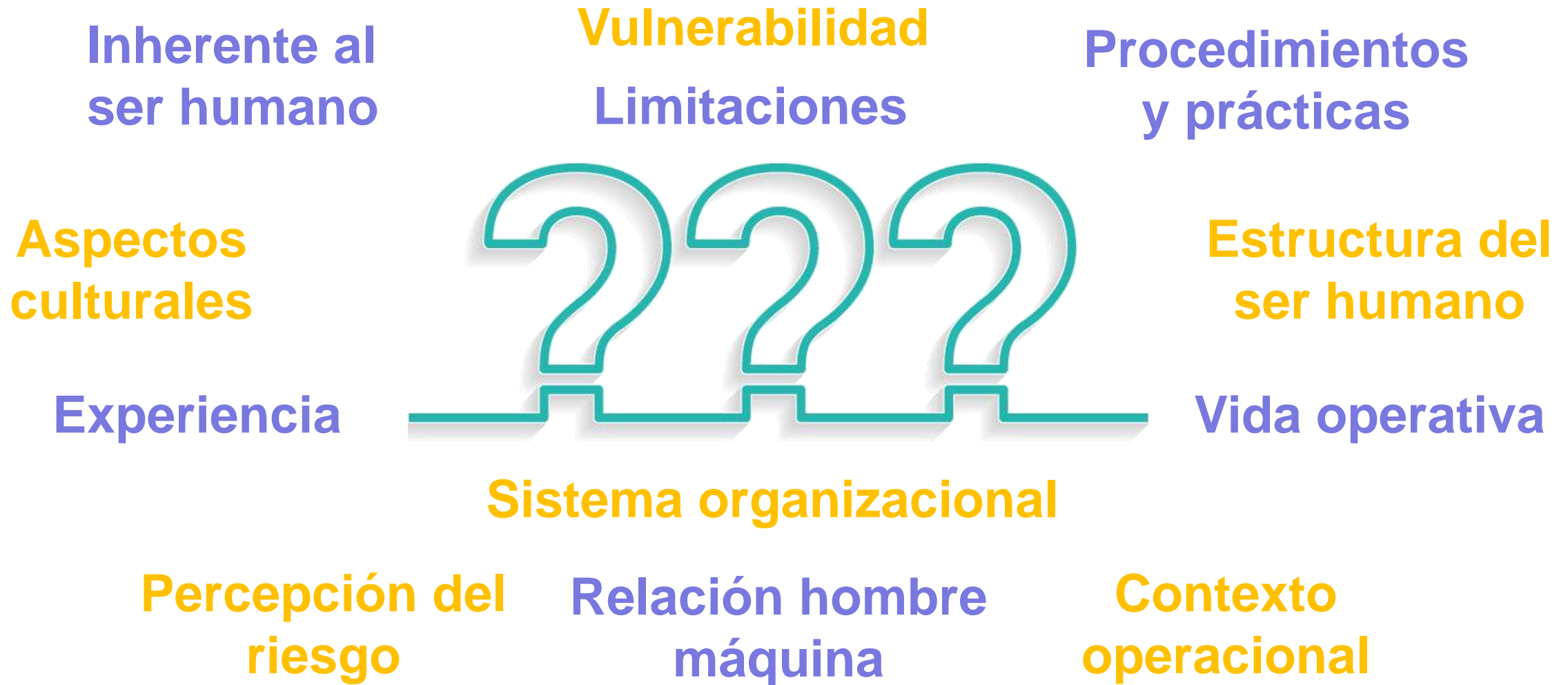
Bertha Quintero Alzate

Bogotá, mayo de 2018

NATS

Core de los negocios





Error Trapping

**Can you find the
the mistake?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9

1 5 3 4 2 e 1 8 a

Entorno VUCA



Volátil
Volatility



Incierto
Uncertainty



Complejo
complexity

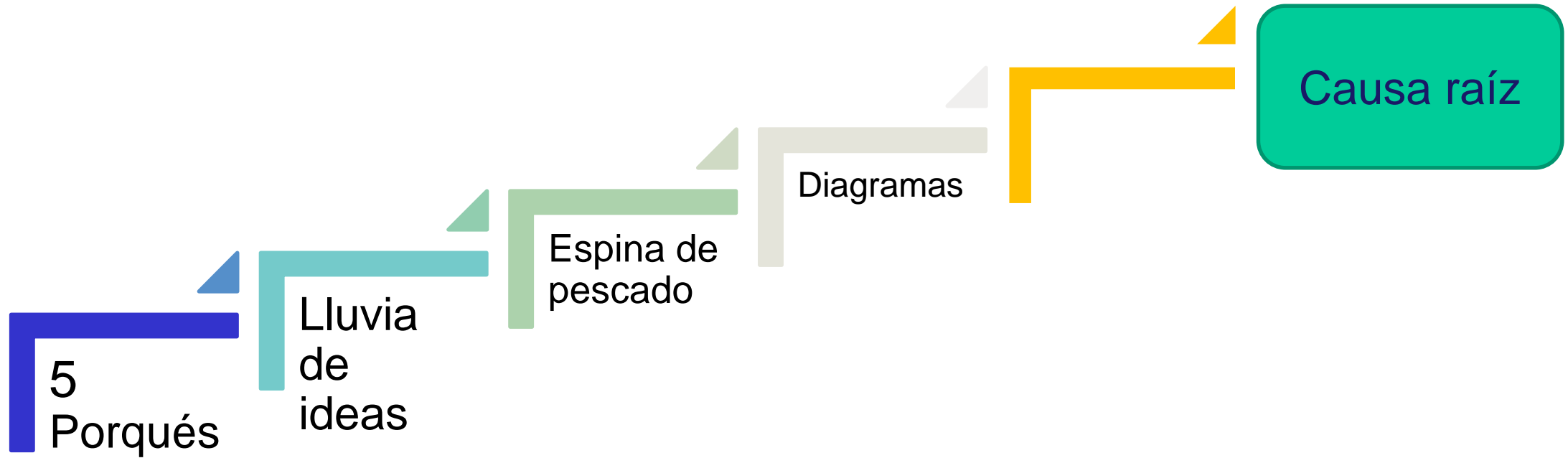


Ambiguo
Ambiguity

Escala motivación



Metodología de análisis



Metodología de análisis

HFACS

RCA

HFIX

TEM MRM



Integralidad

Tarea /
herramientas

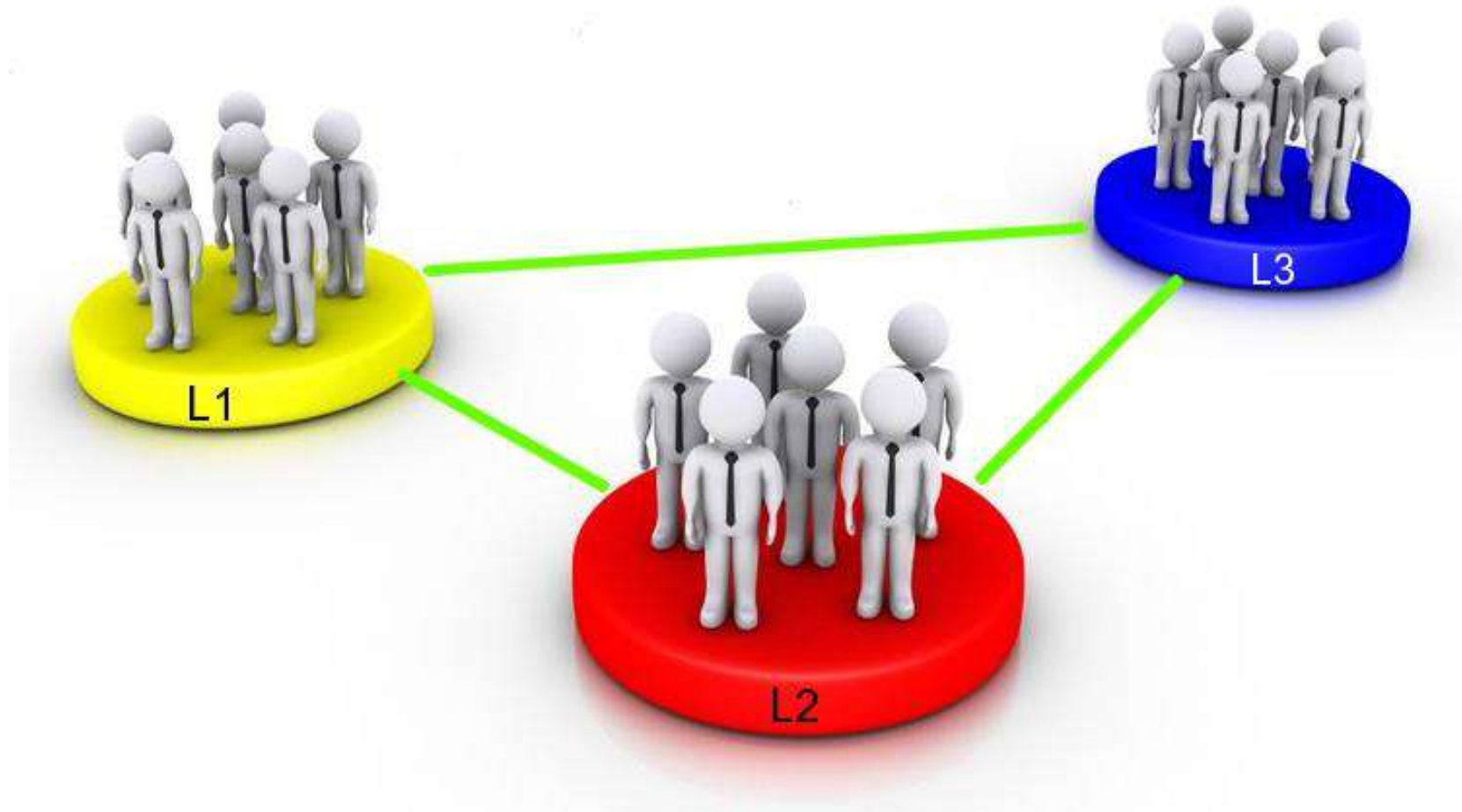
Entornos
operativos y
organizativos



Reconstruir
conexiones
sistemáticas al
interior del
comportamiento
humano



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



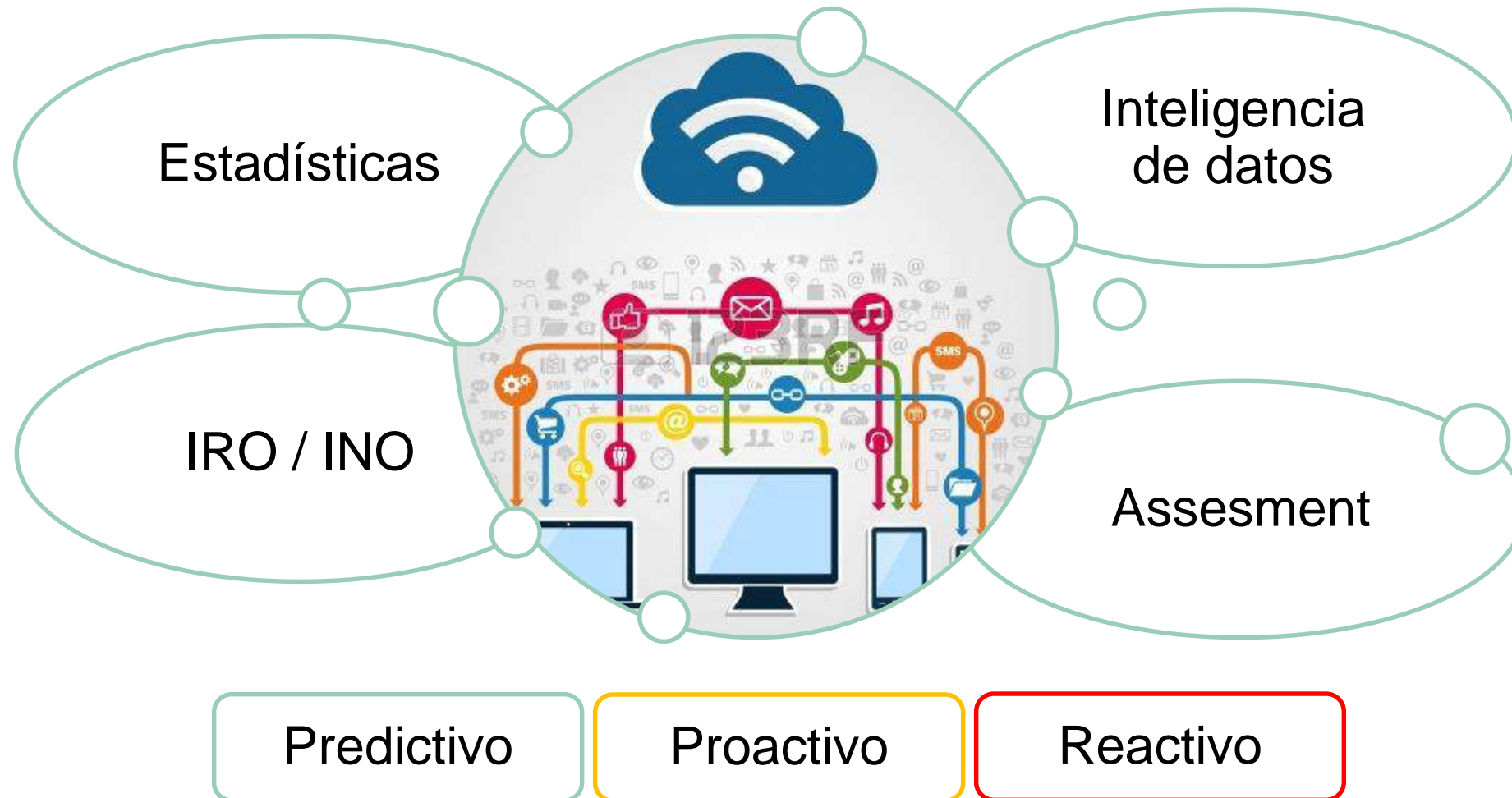
Responder

Gestión de
cambio

Aprender

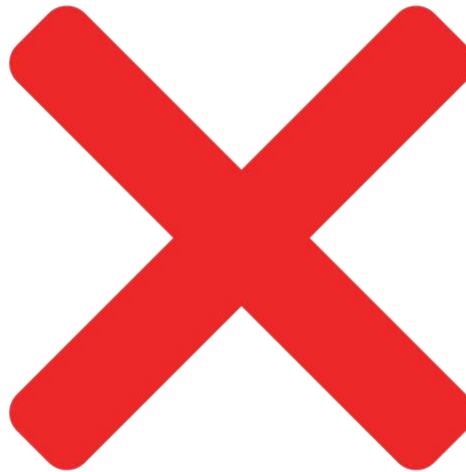
Anticipar
riesgos

Sistemas de información



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

“Son vitales
para crear
seguridad”

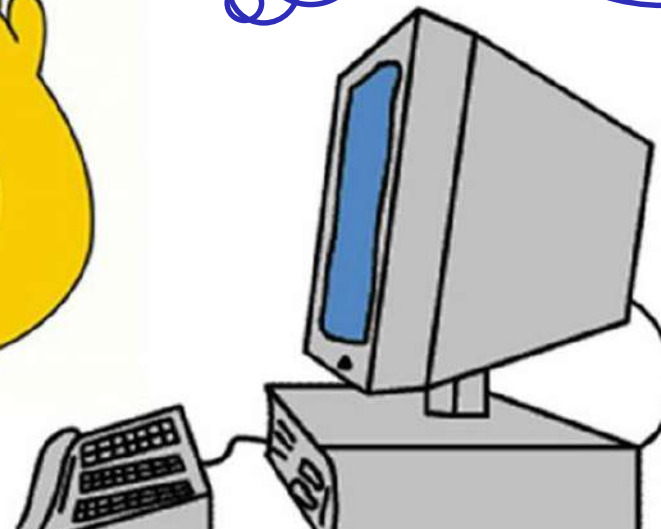


“La seguridad
es la presencia
de capacidad”

“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”



