

De los errores humanos a la Gestión de la Fiabilidad Humana.

Pilar Calvo Holgado

Directora de Investigación y Proyectos

pilarcalvo@esm.es



ESM
Investigación y
Formación
en Seguridad y
Factores humanos

factoreshumanosyfiabilidad.wordpress.com

www.esm.es

La panadería de Ricardo

(una adaptación del libro Dave´s Subs de D. Marx)



Carlos

Repartidor de pan



María

Encargada de la franquicia



Pilar Calvo Holgado

Ricardo

Dueño de la panadería



Pilar Calvo Holgado

Pablo

Ayudante de panadería



Pilar Calvo Holgado

Virginia

Exitosa arquitecta



Pilar Calvo Holgado

¿Consecuencias de los errores humanos o de otra cosa?

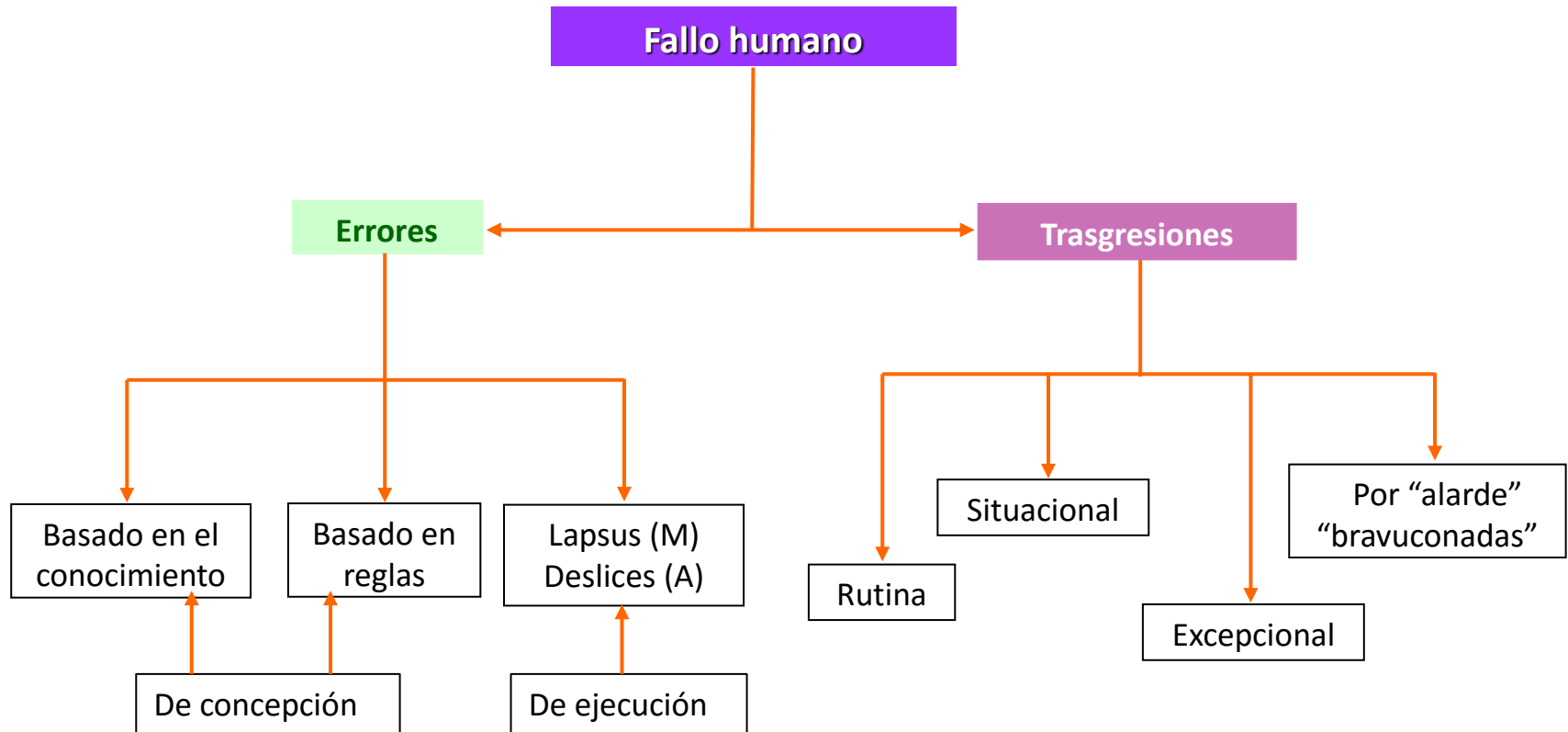


Pilar Calvo Holgado

Conductas y Psicología

Hablamos de CONDUCTAS y por tanto hablamos de PSICOLOGÍA.

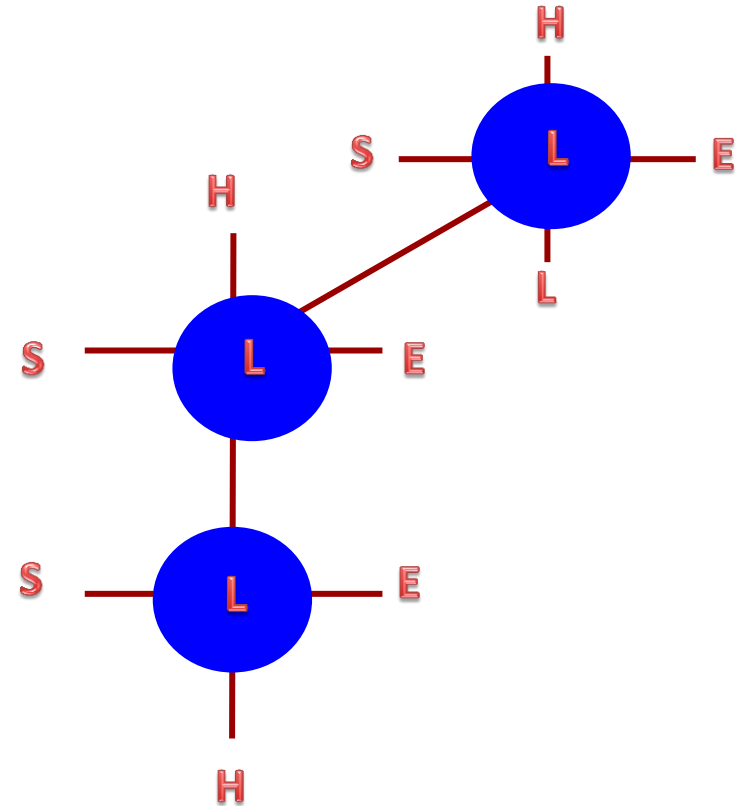
- ¿Creéis que se pudieron minimizar los errores?
- ¿Creéis que desde la Psicología se pueden anticipar los Factores Humanos que dieron lugar a estas conductas?
- ¿No creéis que aquí hay una cuestión de **relato**?
- Si frivlizamos con la interpretación de los errores nunca llegaremos a gestionarlos



El Modelo SHELL

Las personas no cometemos errores aislados, ni por azar.

Los errores se producen al interactuar con los sistemas. Trabajamos en continua interacción con otras personas, máquinas, sistemas, etc. En este contexto con tantas y tan variadas interacciones es donde la persona puede cometer un error.



Veamos el contexto de los Transportes:

El relato “oficial”: Cualquiera puede interpretar los errores de un accidente. A menudo se descalifica a los trabajadores...descuidos, desatención, imprudencia... Frivolizamos con los errores humanos.

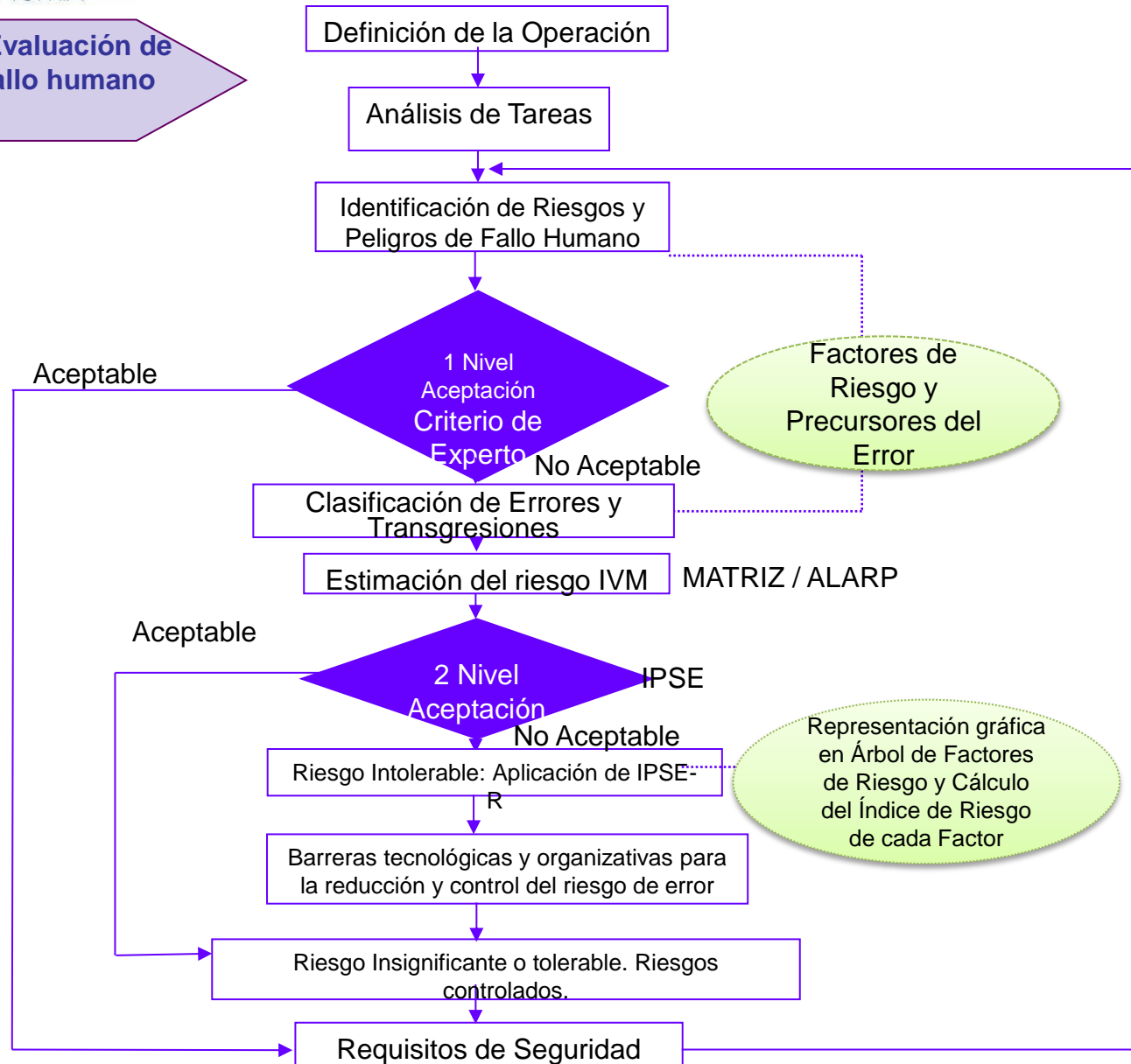
El relato “técnico y legal”: En los sectores del Transporte como el aeronáutico, el marítimo o el ferroviario esto es claro. Ha de existir un Sistema de Gestión de Seguridad que explicita el tratamiento de estos riesgos.

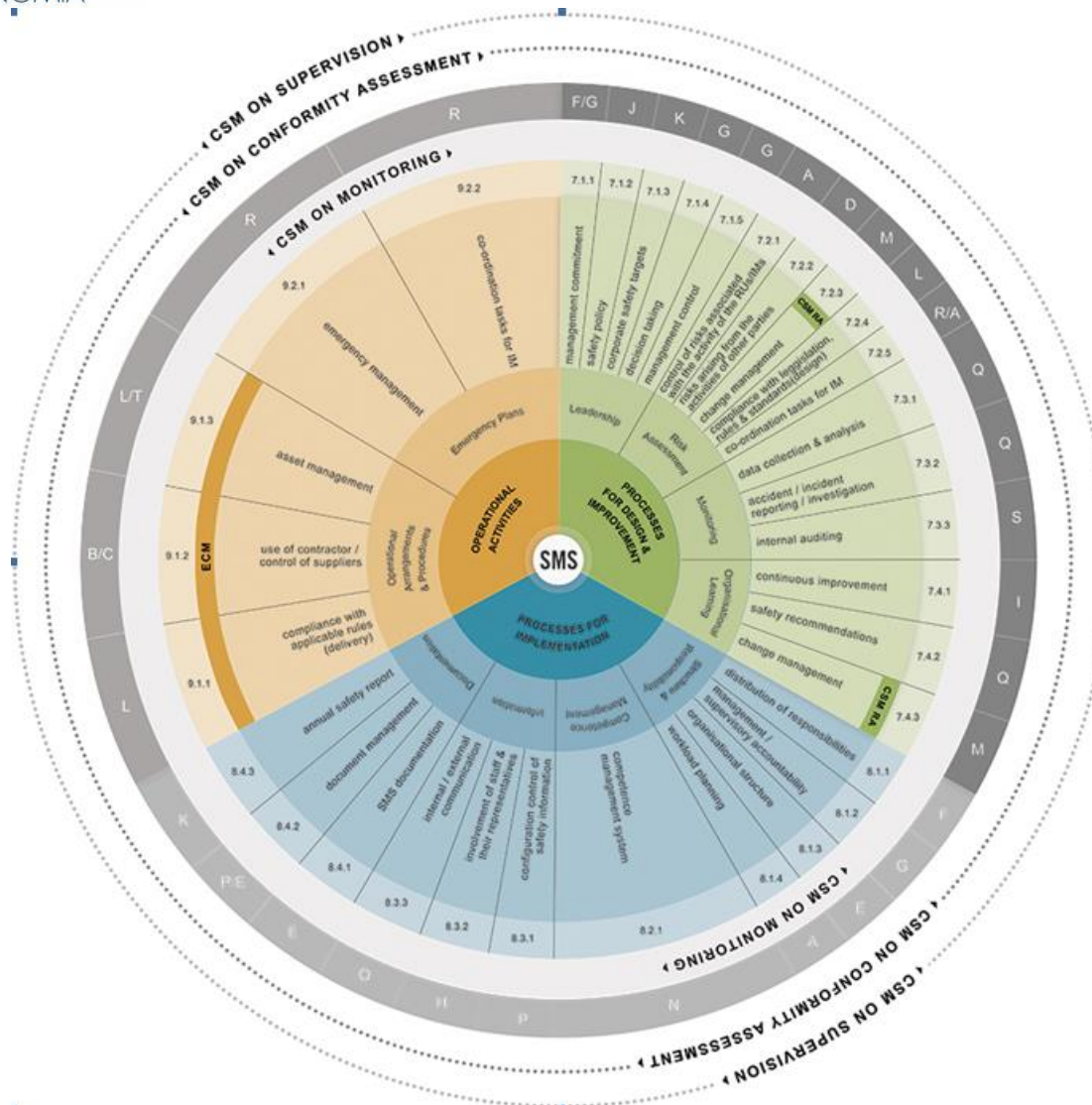
Los Sistemas de Gestión de Seguridad Operacional

Los Sistemas de Gestión de Seguridad Operacional deben prever, anticipar las conductas erróneas posibles y los factores de cualquier naturaleza que las provoquen. Deben identificarse las amenazas, los peligros del sistema, deben evaluarse, deben aceptarse o no los riesgos resultantes, debe de explicitarse las medidas para reducir esos riesgos en caso de ser intolerables, debe documentarse y debe de ser trazable.



Proceso de Evaluación de riesgos de Fallo humano





Conclusión

- Es el tiempo de hablar de Sistemas de Gestión de Seguridad que integren de forma efectiva las aportaciones de la Psicología, Ergonomía y los Factores Humanos y ver los “errores” como síntoma de una gestión de la seguridad mejorable.

