

# ALERTA de SEGURIDAD

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

SMS – 018 - 2025

## TEMA:

COMPLACENCIA Y PRESIÓN  
AUTOIMPUESTA EN EL  
MANTENIMIENTO AERONÁUTICO

## DESTINATARIO:

TODO EL PERSONAL DE TALLERES,  
TÉCNICOS, INSPECTORES,  
CERTIFICADORES, ALMACÉN  
AERONÁUTICO Y PERSONAL CLAVE DE  
LA OMA HTC



## LINK DE VALIDACIÓN DE LECTURA

(Favor ingresar y diligenciar el link)

<https://forms.gle/2CRLXWJVQG1aG1z36>

Código SMS: GSMS-F-007

Versión: No.: 06

Vigencia: Enero 2025

Fecha: 08/01/2025

## Contexto:

En la industria de la aviación, la seguridad operacional depende de la interacción efectiva entre procedimientos técnicos, factores humanos y una sólida cultura de cumplimiento. Sin embargo, la complacencia y la presión autoimpuesta siguen representando riesgos significativos, especialmente en entornos altamente exigentes, como las Organizaciones de Mantenimiento Aprobadas (OMA).

La complacencia suele manifestarse cuando el personal subestima los riesgos debido a la familiaridad con tareas repetitivas o al exceso de confianza. Por su parte, la presión autoimpuesta surge al priorizar tiempos de entrega o expectativas de rendimiento por encima de la seguridad, lo que puede comprometer la calidad del trabajo realizado.

## Eventos relevantes:

### 1. Accidente del vuelo 243 de Aloha Airlines de 1988:

El 28 de abril de 1988, un Boeing 737-200 de Aloha Airlines experimentó una descompresión explosiva en pleno vuelo, ocasionando la pérdida de una parte significativa de la estructura superior del fuselaje. Aunque la tripulación logró aterrizar la aeronave de manera segura en Kahului, el evento resultó en la trágica pérdida de una tripulante de cabina de pasajeros.

La investigación realizada por la Junta Nacional de Seguridad en el Transporte (NTSB) identificó como causa principal la fatiga del material en zonas clave del fuselaje, no detectada durante inspecciones previas. Estas inspecciones, realizadas bajo presión por cumplir cronogramas ajustados, las cuales no cumplieron con los estándares requeridos. Este accidente evidenció cómo la omisión de detalles críticos en el mantenimiento, influenciada por complacencia y plazos estrictos, puede resultar en consecuencias graves.



El Boeing B737-200 momentos después del aterrizaje

# ALERTA de SEGURIDAD

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

SMS – 018 - 2025

## COMPLACENCIA Y PRESIÓN AUTOIMPUESTA EN EL MANTENIMIENTO AERONÁUTICO

### 2. Accidente del vuelo 5390 de British Airways 1990:

El 10 de junio de 1990, el BAC 1-11-500 del Vuelo 5390 sufrió un evento crítico poco después del despegue. Durante el ascenso, el parabrisas del lado del capitán fue expulsado de la cabina debido al uso de tornillos incorrectos en su instalación. Esta situación resultó en la succión parcial del capitán fuera de la aeronave, mientras su cuerpo quedó atrapado contra la estructura exterior. Gracias a la rápida acción de la tripulación, el avión aterrizó de manera segura, y el capitán sobrevivió.

La investigación reveló que la causa principal fue el uso de tornillos inadecuados durante el reemplazo del parabrisas.

El personal técnico responsable seleccionó los tornillos basándose únicamente en una inspección visual, sin consultar los manuales técnicos ni utilizar herramientas de medición precisas. Este error se agravó por un ambiente de trabajo caracterizado por una presión significativa para cumplir con los plazos, una supervisión insuficiente y una comunicación limitada entre el personal.

Este evento subraya cómo la combinación de complacencia, presión autoimpuesta y fallas en los factores humanos comprometiendo la seguridad operacional.



El vuelo 5390 de la British Airways

### Lecciones aprendidas para el personal técnico:

#### 1. Reconocer la presión autoimpuesta:

La presión por cumplir con plazos ajustados puede nublar el juicio técnico, llevando a errores que comprometen la seguridad.

**Recomendación:** Si siente que el tiempo asignado para una tarea compromete la calidad de su trabajo, comuníquelo de inmediato. No teme solicitar apoyo adicional o tiempo extra para completar una inspección o reparación correctamente.

#### 2. Romper el ciclo de la complacencia:

La repetición de tareas puede generar exceso de confianza, resultando en la omisión de pasos clave en los procedimientos establecidos.

**Recomendación:** Aborde cada tarea como si fuera la primera vez, consultando siempre los manuales y las guías de mantenimiento. Nunca subestime la importancia de revisar componentes aparentemente simples, como tornillos o sellos, no olvide corroborar la aplicabilidad de los componentes de la aeronave por numero de parte, modelo, año de fabricación frente a los datos de mantenimiento del fabricante y su correspondiente documento de aprobación (certificado tipo)

#### 3. Adoptar una mentalidad de trabajo en equipo:

La falta de comunicación entre el personal puede llevar a malentendidos y decisiones incorrectas.

**Recomendación:** Si duda sobre un procedimiento o un componente, busque la opinión de un compañero o supervisor. Fomentar una cultura de consulta y retroalimentación fortalece la seguridad de todos.

# ALERTA de SEGURIDAD

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

SMS – 018 - 2025

## COMPLACENCIA Y PRESIÓN AUTOIMPUESTA EN EL MANTENIMIENTO AERONÁUTICO

### 4. Refuerzo de las rutinas de Inspección:

Los errores en tareas aparentemente simples, como la selección de un tornillo o una inspección visual, han generado incidentes graves.

**Recomendación:** Utilice herramientas de medición adecuadas para confirmar especificaciones y siga los procedimientos establecidos sin excepciones. Una inspección superficial nunca debe reemplazar una verificación detallada.

### 5. Gestión del estrés y la fatiga:

La fatiga reduce la concentración, aumentando la probabilidad de cometer errores.

**Recomendación:** Respete los tiempos de descanso y reporte cualquier condición de agotamiento antes de realizar tareas críticas. Estar físicamente y mentalmente preparado es tan importante como contar con las herramientas adecuadas.

### 6. Asegurar el cumplimiento de procedimientos:

La desviación de los procedimientos escritos, incluso en tareas rutinarias, puede ser el origen de accidentes graves.

**Recomendación:** Siga los procedimientos establecidos al pie de la letra. Nunca se base decisiones en suposiciones o experiencias pasadas sin validar los datos en los manuales o fuentes oficiales.

### 7. Factor humano - Evitar errores en cadena:

Los errores individuales pueden escalar cuando no son detectados o corregidos a tiempo.

**Recomendación:** Siempre verifique el trabajo propio y el de sus compañeros,

asegurándose de que se hayan seguido todos los pasos necesarios antes de liberar una aeronave. La supervisión cruzada no es una actitud de desconfianza, sino una práctica que refuerza la seguridad.

### 8. Cultura de reportes y mejora continua:

La ausencia de reportes de condiciones peligrosas, errores detectados o desviaciones en los procedimientos puede generar riesgos ocultos que comprometen la seguridad operacional. Así mismo, cuando estas irregularidades no se documentan, la organización pierde la oportunidad de identificar problemas recurrentes y aplicar soluciones correctivas.

En el entorno de mantenimiento aeronáutico, cada detalle importa. Incluso un hallazgo aparentemente menor, si no se comunica, puede escalar hacia fallas graves, con consecuencias a la integridad de la aeronave, la seguridad de las operaciones y la reputación de la OMA.

#### Recomendaciones:

Adopte una actitud proactiva reporte cualquier irregularidad, por pequeña que parezca, tan pronto como la detecte. Los detalles aparentemente insignificantes pueden ser relevantes en el análisis de riesgos.

Utilice los canales establecidos: Familiarícese con los procedimientos y plataformas de reporte internas, asegurándose que su informe sea claro, completo y respaldado por evidencia, como fotografías o datos relevantes.

Fomente la transparencia: Recuerde que los reportes no son para culpar, sino para identificar y mitigar riesgos. Este enfoque fortalece la seguridad y evita que los errores se repitan.

# ALERTA de SEGURIDAD

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

SMS – 018 - 2025

## COMPLACENCIA Y PRESIÓN AUTOIMPUESTA EN EL MANTENIMIENTO AERONÁUTICO

Por último, recuerde: Cada miembro del equipo técnico es esencial para el sistema de seguridad operacional. El compromiso con el reporte oportuno de irregularidades y la mejora continua no solo salvaguarda la integridad de la organización, sino que también garantiza la seguridad de las personas, la aeronave y las operaciones.

Al adherirse a estos principios, se refuerza el liderazgo de la organización en el sector, demostrando un firme compromiso con la excelencia y la seguridad en todas nuestras actividades de mantenimiento.

***Evitar la complacencia y gestionar la presión correctamente son fundamentales para garantizar que no se comprometan los estándares de seguridad. La prevención comienza con una actitud responsable y el compromiso con los procedimientos establecidos.***