

GUIA DE L'AVSF

LA IMPLEMENTACIÓ DEL REPORT CONFIDENCIAL DE RISCOS EN LES ENTITATS FERROVIÀRIES

- *Pàgina en blanc* -

Control documental

Control de modificacions

Versió	Data	Motiu
1	14/06/2023	Primera edició

Autoria

	Signatura	Càrrec
Elaborat		
Revisat		
Conforme		
Aprovat		

Signat en l'original

- *Pàgina en blanc* -

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	1
2. OBJECTE	2
3. DEFINICIÓ I IMPORTÀNCIA.....	3
4. CARACTERÍSTIQUES ESSENCIALS.....	4
5. INFORMACIÓ QUE S'HA DE REPORTAR	5
6. PARTICIPACIÓ EN L'ÚS D'AQUESTS SISTEMES DE NOTIFICACIÓ	7
7. DISENY D'UN SISTEMA DE REPORT DE RISCOS.....	9
8. ANÀLISI I GESTIÓ DELS REPORTS DEL RCR.....	11
9. EL RCR I ELS CRITERIS DE CULTURA DE SEGURETAT I CULTURA JUSTA ..	13
10. LA PROTECCIÓ DEL REPORTADOR.....	14
11. RESPOSTA, AVALUACIÓ I CONCLUSIONS.....	15

- *Pàgina en blanc* -

TAULES

Il·lustració 1. Report confidencial de riscos	12
---	----

- *Pàgina en blanc* -

1. INTRODUCCIÓ

La “Directiva (UE) 2016/798 del Parlament Europeu i del Consell d’11 de maig de 2016 sobre la seguretat ferroviària” és la referència a nivell europeu sobre seguretat ferroviària, que fins i tot no sent obligatòria la seua aplicació en la xarxa ferroviària i tramviària de la Generalitat Valenciana es contempla com a normativa de referència. Especialment ens concerneix perquè té un enfocament respecte de les organitzacions ferroviàries basat a enfortir la seua cultura de la seguretat, amb un major pes en la consideració dels factors humans i organitzatius.

Així, en la Directiva s’indica que: “Els administradors d’infraestructures i les empreses ferroviàries fomentaran, a través del sistema de gestió de la seguretat, una cultura de confiança i aprenentatge mutus, en la qual s’anime al personal perquè contribuísca al desenvolupament de la seguretat al mateix temps que es garanteix la confidencialitat”.

La cultura de seguretat és un conjunt de patrons de comportament i pensament, compartits dins d’una organització, relatiu a la gestió dels riscos de l’activitat. I lògicament, té una gran interrelació amb els sistemes de gestió de la seguretat d’aquestes organitzacions, que venen a establir la base de les seues formes de treball. “Aqueixes normes i procediments escrits venen a complementar-se amb les normes no escrites que regeixen el comportament i les decisions” de les persones i l’organització que vindran determinades per la seua cultura”.

Les organitzacions ferroviàries i els seus treballadors tenen històricament una bona cultura de la seguretat amb una alta conscienciació de la importància de la seguretat. Tanmateix, malgrat això, existeix marge per a continuar evolucionant en paral·lel a la introducció dels nous enfocaments sistèmics i d’orientació a riscos, més proactius.

Per tant, cultura de la seguretat i sistemes de gestió estan indissolublement units, de manera que un sistema de gestió en una organització sense una sòlida cultura de la seguretat serà probablement ineficaç. I, recíprocament, per a consolidar aqueixa cultura, és necessari establir les seues bases en els procediments de l’entitat.

Amb aquests antecedents, el camp ferroviari europeu prossegueix amb una evolució semblant a la qual han tingut altres sectors com l’industrial, el nuclear o l’aeronàutic, en el qual es promou la millora dels nivells de seguretat a través de canvis culturals de les organitzacions.

Per tant, buscar exemples de bones pràctiques en altres camps europeus i estatals que siguen traslladables al camp ferroviari autonòmic, sembla oportú per a orientar a les entitats ferroviàries en aquests enfocaments que poden ser nous.

2. OBJECTE

El coneixement de les possibles amenaces, perills, riscos o situacions millorables ha de ser un objectiu estratègic de l'organització. Dins de les entitats ferroviàries existeix una potencial font d'informació de gran rellevància sobre possibles riscos: les "comunicacions ascendents" sobre situacions que els propis empleats, en l'acompliment de les seues funcions, poden detectar i canalitzar (reportar) dins de la seua organització.

A través del SGS es fomentarà una cultura de confiança i aprenentatge mutu, en la qual s'anime al personal perquè contribueixca al desenvolupament de la seguretat al mateix temps que es garanteix la confidencialitat; és necessari consultar al personal per a la millora del sistema de gestió de la seguretat i els procediments operatius.

Els procediments sobre les comunicacions ascendents haurien de ser coneguts per tots els empleats, que haurien d'estar formats perquè utilitzen els canals adequats. Les organitzacions facilitaràn que es consulte al personal mitjançant mètodes i recursos que faciliten la seua participació. Finalment, totes aquestes comunicacions i informacions enviades pel personal de les entitats ferroviàries sobre qüestions relacionades amb la seguretat haurien de gestionar-se en un entorn de cultura justa.

Aquesta guia es dirigeix a totes aquelles entitats ferroviàries que presten qualsevol servei en el Sistema Ferroviari Autòmic. En aquest document es descriuen, per tant, els passos mínims necessaris per a la implementació d'un sistema de notificació confidencial de riscos, en el marc d'una política de cultura justa.

3. DEFINICIÓ I IMPORTÀNCIA

Un sistema de report o notificació confidencial de riscos o d'informació relativa a la seguretat (d'ara en avant, sistema RCR) és una estratègia (procediment/eina) que permet la recollida de dades reportades pels empleats d'una entitat ferroviària (incloent les contractes que treballen per a elles) sobre esdeveniments de risc, amenaces per a la seguretat, perills, condicions insegures, actes insegurs, errors humans, transgressions normatives, errors organitzacionals, fallades del sistema, i qualsevol circumstància o preocupació que puga afectar la seguretat.

Els sistemes de RCR són peces bàsiques d'organitzacions amb una cultura de seguretat consolidada, en les quals s'entenen els incidents i els successos no intencionats com una oportunitat per a aprendre i millorar.

Quantes més oportunitats es tinga de captar i analitzar aqueixos riscos, més oportunitats haurà de previndre de manera ascendent incidents i accidents.

Aquest coneixement dels riscos aportats pel RCR pot ajudar clarament a definir les estratègies d'actuació, a proposar les barreres preventives més eficaces, a comprendre millor l'actuació humana, a la millora dels procediments operacionals i a controlar el seu impacte en la seguretat.

És important animar a la direcció de l'empresa a dedicar recursos en la implementació d'un sistema de notificació i d'una cultura no punitiva, perquè els resultats obtinguts en altres sectors i en altres empreses són molt convincents, i la normativa ferroviària dona suport a aquesta estratègia.

També és important involucrar als treballadors, que senten confiança en el sistema, compartisquen amb la direcció de l'empresa el compromís per la seguretat, superen les barreres i proporcionen informació relativa a la seguretat diligentment.

4. CARACTERÍSTIQUES ESSENCIALS

En primer lloc, cal tindre clar que tota la informació rebuda en el sistema de RCR s'utilitzarà exclusivament per a fins de seguretat operacional, i s'evitaran represàlies o sancions al personal per la informació remesa, excepte en els casos de negligència greu, dol o conductes destructives.

La recopilació de dades sobre seguretat operacional ha de posar l'èmfasi en aquells riscos que es puguen identificar, reportar i avaluar per a poder previndre abans que es transformen en incidents disruptius o accidents.

Les característiques generals indiquen que el sistema de RCR ha de ser:

- a) Confidencial, per mitjà de la desidentificació de dades dels reportadors.
- b) Gestionat de manera independent de qualsevol departament que tinga responsabilitats disciplinàries, per un departament independent o fins i tot, per una entitat externa.
- c) Secundat amb el compromís explícit de la direcció, sota els criteris d'una política de cultura justa.
- d) Integrat en el SGS de l'empresa.
- e) Dissenyat sobre la base d'un procediment que definisca clarament:
 - Els empleats que poden fer ús del sistema RCR,
 - La persona o departament al qual han de dirigir-se les comunicacions,
 - Els canals a través dels quals han de realitzar-se els reports,
 - El contingut mínim que han d'incloure,
 - La gestió d'aquests reportes,
 - Els terminis per al seu tractament i, si escau, l'establiment de les mesures preventives o correctores corresponents,
 - La retroinformació o feedback al personal sobre les lliçons apreses.
- f) Conegut pel personal, que hauria de conèixer els seus avantatges.
- g) Resultat del compromís de tota l'organització i el seu personal per al reporte de riscos i la millora de la seguretat.

5. INFORMACIÓ QUE S'HA DE REPORTAR

L'organització hauria de donar l'oportunitat als seus treballadors d'informar de manera voluntària sobre qualsevol element o succés que, al seu judici, afecte la seguretat de l'operació (esdeveniments de risc) quasi-accidents, estats no desitjats, incidents, errors humans, errors organitzatius, preocupacions, infraccions normatives, o qualsevol esdeveniment relacionat amb la seguretat que pose o poguera arribar a posar en perill l'operació, a les persones, infraestructures, material mòbil i equips.

En definitiva, s'hauria de poder notificar qualsevol element o succés que segons el parer de l'observador pugui arribar a suposar un perill. S'haurien de reportar els riscos observats durant l'operació, encara que no hagen ocasionat cap incident, però que podrien provocar-lo en altres circumstàncies o en un altre moment, així com aquelles circumstàncies que per ser un error repetitiu estan augmentant la probabilitat d'un esdeveniment no desitjat i requereixen posar defenses i mesures preventives.

Exemples més comuns susceptibles sobre els quals informar:

- Incompliments de regles.
- Errors
- Fallades en aplicar el procediment.
- Falta d'entrenament o qualificació per a dur a terme una tasca.
- Falta d'informació de seguretat.
- Comunicacions insegures.
- Fatiga.
- Defectes de disseny i ergonòmics.
- Fallades de planificació, gestió i execució.
- Condicions insegures.
- Pràctiques insegures.
- Aspectes d'interacció entre persones i equips.
- Qualsevol succés que pugui afectar la seguretat de l'operació.

Per a saber si qualsevol d'aquestes circumstàncies anteriors és notificable, és fonamental el bon criteri, coneixement i experiència del notificador.

Es pot i deu notificar un risc observat tant si el propi reportador està involucrat o afectat per aquest, com si està involucrat o afectat altre personal. No obstant això, no s'han de notificar

circumstàncies que no han sigut observades directament pel reportador. Per exemple, alguna cosa que ha sentit o li ha sigut comentat per altres persones.

No obstant això, és important recalcar que l'ús del sistema de RCR no substitueix altres canals establits per a la comunicació que puga haver-hi en l'organització, ja siguen d'ús obligatori, reglamentari o potestatiu, com, per exemple:

- Els sistemes per a comunicació d'accidents.
- Els canals per a la comunicació de riscos imminents entre entitats ferroviàries i administradors d'infraestructures.
- Els canals per a la formulació de denúncies.

També ha de recordar-se al personal que no s'ha de reportar durant l'operació, sinó que s'han d'aprofitar els descansos o a l'eixida del torn.

6. PARTICIPACIÓ EN L'ÚS D'AQUESTS SISTEMES DE NOTIFICACIÓ

Els sistemes per a la notificació voluntària haurien d'encoratjar la participació de tots els treballadors.

Atés que aquesta informació és vital per a la gestió de riscos d'una organització, totes les persones ocupades en l'empresa, en totes les àrees (gerencials, comandaments intermedis, àrees operatives, àrees de manteniment...), haurien d'estar en disposició d'informar sobre els successos i riscos observats que puguen afectar la seguretat. També haurien d'estar-ho les persones que de manera indirecta o mitjançant contractes tinguen relació amb les tasques que puguen afectar el risc d'una operació.

L'únic requisit per a poder notificar hauria de ser estar donat d'alta en el sistema amb perfil de notificador o reportador, incloent-hi empleats de l'organització ferroviària, treballadors de contractes vinculats a l'operació i el manteniment, responsables de la infraestructura i manteniment, i persones vinculades en el disseny i fabricació.

Habitualment existeixen tres nivells de participació en els sistemes de reporte de riscos:

- Nivell 1, el més usual, on reporten els empleats de l'entitat.
- Nivell 2, poden enviar reports els empleats de contractes i altres empreses vinculades a l'operació,
- Nivell 3, podrien rebre's observacions de riscos o perills externs del sistema, com els comunicats per altres usuaris, inclosos els passatgers.

A més, és necessari preveure que al sistema puguen incorporar-se notificacions procedents dels sistemes de notificació d'altres entitats, especialment per a la gestió de riscos compartits.

Encara que ha de fer-se un esforç divulgatiu important dins de l'organització perquè aquesta situació no es presente, també és possible que, en alguns casos, s'hagen d'incorporar comunicacions internes però que no empen els canals oficials de report, quan siguen prou rellevants. En aqueixos casos, convé informar el notificador que té disponible un sistema de notificació establert i que, si no l'empra, corre el risc que la seua informació no arribe correctament i no pugua ser tractada de manera adequada.

Per tant, per a encoratjar la participació, és necessari elaborar estratègies de promoció i màrqueting, mitjançant la realització d'accions de capacitació i motivació, a l'inici de la implantació del sistema de RCR i de manera periòdica. Les persones usuàries han de saber clarament com i què reportar en tot moment, i el sistema ha de garantir sempre la confidencialitat.

Algunes idees per a aquesta estratègia de promoció podrien ser: fullets, cartells, vídeos, seminaris, reunions, difusió en el transcurs de les accions de formació, comunicacions en els

comitès de seguretat, recordatoris en la web o per correu electrònic, concursos i premis de seguretat, etc.

Realitzar i mantindre accions de promoció i sensibilització del sistema RCR és una peça fonamental per a l'èxit de la seua implantació en l'empresa. Realitzar y mantindre acciones de promoció i sensibilització del sistema RCR és una peça fonamental per a l'èxit de la seua implantació en l'empresa.

7. DISENY D'UN SISTEMA DE REPORT DE RISCOS

Un dels principis bàsics a l'hora de dissenyar un sistema de RCR ha de ser el de facilitat d'ocupació per a l'usuari. Realitzar una notificació sobre un possible risc que s'acaba d'observar en el desenvolupament de les seues funcions, hauria de ser una tasca fàcil i ràpida, mitjançant tecnologies amigables, que consumisca poc temps i esforç.

Els canals habituals per a la notificació de riscos són hui dia majoritàriament electrònics, normalment sistemes web basats en internet, o bé eines tipus app per a telèfons mòbils que no requereixen connexió a internet permanent.

Ara bé, com l'objectiu primordial és facilitar i motivar el més possible la notificació de riscos, en funció de la grandària de l'empresa i la seua estructura, podrien arribar a ser admissibles altres mitjans com el correu electrònic, els missatges SMS, o, fins i tot, a través d'atenció en persona o per telèfon, sempre que s'asseguren els requisits de possibilitat d'anonimitzar la informació i que quede un registre i evidències de la notificació.

En tot cas, el formulari de notificació ha de ser molt senzill, buscant sempre l'agilitat del procés de reporte. Sempre que siga possible, per a facilitar aquesta notificació i la seua posterior gestió i tractament de la informació, ha d'oferir-se una classificació dels successos o fets sobre els quals s'informa. Malgrat això, cal tindre en compte que, a vegades, informació no classificable, malgrat les dificultats per a la seua gestió posterior, també pot ser d'interés. Per això, les entitats haurien de valorar si és convenient disposar de camps oberts en els quals completar la informació tabulada conforme a les categories preestablides. En qualsevol cas, si s'opta per una classificació conforme a uns criteris, el model ha de ser prou flexible per a permetre la seua revisió periòdica i adaptació als suggeriments rebuts.

El disseny de l'aplicació ha de ser intuïtiu, fàcil de comprendre i de manejar, basat en iconografia recognoscible per l'usuari, i amb la informació estructurada en un arbre lògic de "comprovar i clicar", que permeta la utilització de recursos, com adjuntar fotos, documents, comentaris, etc.

La informació a incorporar per l'usuari es pot agrupar en blocs:

- **Qui?** – Encara que les dades de l'informant han de poder ser eliminades en el moment de passar a la unitat encarregada de la seua gestió, la notificació ha d'incloure aquesta informació per a permetre enviar-li a l'informant un justificant de recepció o, fins i tot, posar-li en coneixement d'eventuals mesures preses com a resultat del seu suggeriment. No obstant això, com la confidencialitat és un principi bàsic, el sistema ha de guardar aquesta informació de manera separada a la resta de la notificació (per exemple, generant-se un codi intern, completament "opac" per a l'organització que relacione informant i notificació).
- **Quan?** - S'emmarca temporalment l'observació del risc. Els sistemes electrònics prenen per defecte automàticament la data i l'hora actual, però el reportador pot modificar-los en cas necessari.

- **On?** - És aconsellable situar el lloc de l'observació del risc. Els sistemes basats en mòbils poden fins i tot geolocalitzar automàticament per mitjà del GPS el lloc exacte en el cas que la notificació es puga realitzar en el moment del succés, encara que això no hauria de ser el més habitual. A més, es poden acompanyar fotografies de suport.
- **Què?** - S'ha d'indicar el perill o error observat, l'operació, la tasca i la descripció de l'observat. El sistema ha d'ajudar a realitzar aquesta funció d'una manera àgil i intuïtiva.
- **Per què?** - En aquest apartat es pot afegir informació de suport si s'estima convenient, els factors que han influït en el risc, fotos, esquemes, documents, o observacions.

Totes les comunicacions rebudes i enviades pel sistema han de quedar registrades per a permetre la seua auditoria tant interna, com externa, per exemple, de l'AVSF.

8. ANÀLISI I GESTIÓ DE LOS REPORTS DEL RCR

La premissa fonamental és que un sistema de RCR no és eficaç si no hi ha una estructura encarregada de l'anàlisi de la informació rebuda a través d'ell.

Paral·lelament al sistema de notificació ha d'haver-hi una estructura prou potent, encarregada d'analitzar i gestionar la informació rebuda.

Aquest grup d'analistes, una vegada rebuda la informació anonimitzada del sistema RCR ha de ser capaç de:

- Discernir si la informació comunicada és realment rellevant a l'efecte de seguretat operacional o no, descartant comunicacions no vàlides (notificacions falses o infundades, comunicacions no relacionades amb la seguretat, informacions incompletes...).
- Valorar el nivell de gravetat de la notificació i si requereix un tractament immediat, derivant-la als canals preestablits per a alertes de seguretat. Encara que el sistema RCR no ha de ser el sistema emprat per a aquesta mena de comunicacions, no sempre serà possible evitar que arribe aquest tipus de reports.
- Decidir si és una informació que transcendeix a l'entitat i pot ser interessant per a altres empreses, per a això s'ha de derivar la informació rellevant a altres sistemes RCR d'altres entitats o a través d'altres organismes de coordinació.
- Realitzar una anàlisi de dades i de tendències que puguen servir d'alimentació d'altres processos de millora contínua de l'organització.

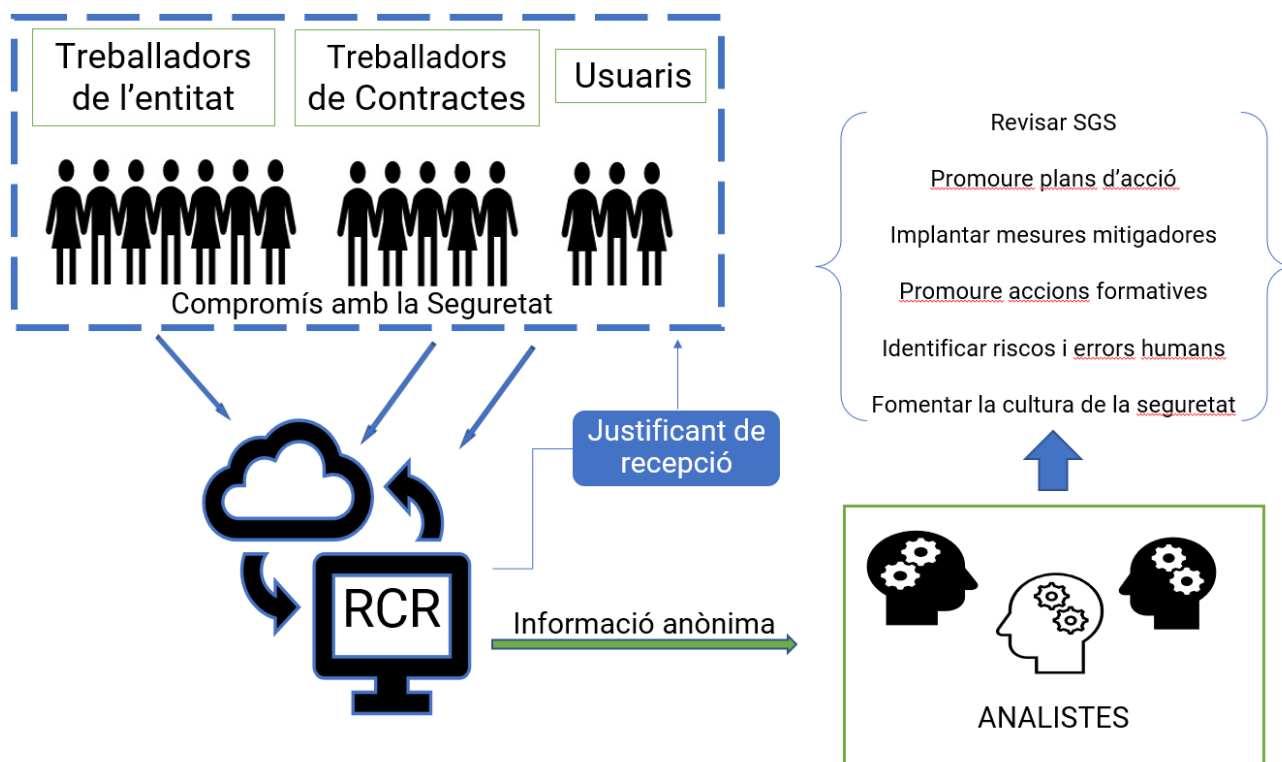
Aquest anàlisi i tractament de tota la informació, l'elaboració d'estadístiques, indicadors i tendències, etc., s'han de realitzar per personal especialitzat, prou qualificat i baix estrictes mesures de confidencialitat. El grup d'analistes ha d'assegurar alguns requisits com:

- Independència dins de l'organització.
- Coneixements del sistema ferroviari i de l'operació en general i dels procediments interns de la pròpia entitat inclosos en la seua SGS.
- Coneixements de factors humans i organitzatius.
- Capacitat d'anàlisi i esperit crític.

Una bona pràctica és que els analistes i responsables del sistema RCR puguen mantindre trobades amb altres empreses per a compartir experiències sobre l'aplicació de sistemes anàlegs.

Els analistes podran ser de la pròpia empresa, o, fins i tot experts externs en el cas que l'empresa preferisca comptar amb un sistema RCR independent i externalitzat que realitze algunes de les fases del procés. No obstant això, en aquest últim cas, caldrà disposar de

mesures complementàries que permeten assegurar el coneixement real de l'organització, que pot perdre's en el cas d'analistes completament externs.



Il·lustració 1. Report confidencial de riscos

Tot el funcionament del sistema de report confidencial de riscos RCR, juntament amb l'activitat del grup d'anàlisi, deuria estar integrat en els procediments del SGS. Especialment, el SGS hauria d'aportar criteris de presa de decisions per al grup d'anàlisi de la informació del sistema RCR.

9. EL RCR I ELS CRITERIS DE CULTURA DE SEGURETAT I CULTURA JUSTA

Qualsevol sistema de notificació de riscos ha d'estar desenvolupat sota els paraigües conceptuals de "cultura de seguretat i cultura justa", per la qual cosa s'evitarà en tot moment:

- La identificació dels notificadors.
- L'estimació de culpa o sanció, excepte dol o imprudència temerària.

Seria contradictori un sistema orientat a la penalització quan l'objectiu principal d'aquests sistemes és l'autoaprenentatge com a organització i la col·laboració.

Per tant, com a regla general, no s'aplicaran accions disciplinàries per accions o infraccions involuntàries que hagen sigut reportades, excepte casos de dol, culpa o negligència greu. Ara bé, "cultura justa" no vol dir "cultura de la impunitat". Per això, han de ser clars els criteris per a separar l'acceptable del no acceptable (dols, culpes i negligències greus) en les conductes relacionades amb la seguretat. Els mètodes com el diagrama de decisió i el test de substitució poden ser una eina adequada.

Tot el sistema ha d'estar elaborat en forma de procediment prou clar per a tot el personal. Un sistema ambigu crea desconfiança.

El compromís de la direcció de l'empresa és la peça clau en tots els sistemes RCR. Si existeix un suport explícit de la gerència, està descrit en el SGS dins de la política de l'empresa, i la direcció es preocupa de fer un seguiment del seu funcionament, l'eficàcia del sistema RCR està assegurada.

10. LA PROTECCIÓ DEL REPORTADOR

Sota la premissa que la informació sobre riscos operacionals no ha de ser utilitzada per a fins diferents per als quals va ser registrada, el sistema RCR haurà d'establir dos nivells de protecció de dades:

D'una banda, la integritat de la informació rebuda i,

D'altra banda, la de les dades dels informants. En aquest cas, aquesta informació ha de preservar-se especialment, per a crear confiança en la confidencialitat del sistema.

S'ha d'assegurar la confidencialitat mitjançant l'encriptació de la procedència de la informació, o per mitjà de la desidentificació de les dades del reportador abans de la seua distribució als equips d'analistes o a la resta de l'organització.

Malgrat l'anterior, pot ser convenient que en els sistemes RCR se sol·licite permís al reportador, així com dades de contacte, per a poder ampliar informació sobre la informació enviada, sempre assegurant la privacitat.

S'han d'implementar acords per a assegurar el compliment del deure de reserva per part de les empreses, o l'entitat encarregada de custodiar aquesta informació. Aquests acords per a la protecció de la informació rebuda dels reportadors, seran possible sempre que impere en les organitzacions ferroviàries un clima de confiança, i que la informació notificada s'empere únicament per a millorar la seguretat.

Es pot considerar mal ús de la informació rebuda en el sistema RCR, entre altres, la utilització de la mateixa en processos disciplinaris, o la revelació de dades personals dels reportadors, amb l'excepció de les conductes temeràries, negligències greus o actes dolosos. Per tant, quan s'aprecien indicadors fiables de dol o negligència greu en la conducta reportada i només en aqueix cas, podrà aplicar-se la desprotecció de la informació del sistema RCR.

A més, cal tindre en compte que, en casos de negligències greus, que pogueren ser considerades delictes, podria ser requerida la informació per part de jutges i fiscals, en la possibilitat d'aplicació de procediments penals.

11. RESPOSTA, AVALUACIÓ I CONCLUSIONS

Reportar riscos exigeix temps, compromís i una actitud proactiva amb la seguretat, a més de salvar les barreres de la confiança en el sistema. Per això, el reportador hauria de tindre algun tipus de reconeixement, rebre informació de les millores aconseguides i agrair-li la seua participació.

El model implantat per a reportar riscos hauria de retornar informació a l'usuari de manera immediata, com un reforç de conducta i una demostració que l'organització valora l'esforç i el compromís de l'informant.

Aquesta primera comunicació amb l'informant pot incloure, per exemple, si s'ha rebut el report correctament, el tractament que es realitzarà a partir d'aqueix moment amb la informació reportada, etc.

Posteriorment, una vegada que s'ha tractat la informació rebuda en el sistema, també és una bona pràctica compartir amb els treballadors les conclusions aconseguides mitjançant els butlletins digitals d'informació, lliçons apreses, xicotetes píndoles formatives i informatives, missatges de prevenció, anàlisi de successos, tendències o estadístiques, etc.

Tot això amb independència que la informació que el RCR aporta als gestors del SGS serà clau per a definir les mesures preventives sobre els principals riscos reportats pels empleats. Per a això, les conclusions de la informació obtinguda en el sistema de notificació alimentaran els sistemes de millora continua:

- En la revisió dels procediments del SGS (per exemple, per a implantar mesures mitigadores en l'execució d'algunes operacions) o de la pròpia organització.
- Servint de base per a la gestió de riscos (per exemple, detectant amenaces que deurien incorporar-se en el registre de perills de l'entitat).
- Com a punt de partida de la vigilància interna (per exemple, orientant sobre la necessitat de realitzar accions de vigilància o inspecció sobre determinades operacions o d'establir plans d'acció concrets).
- Durant les accions formatives i de reciclatge del personal.
- En la revisió de les estratègies de foment de cultura de seguretat de l'organització.
- Fins i tot, pot servir per a extraure conclusions per a millorar el propi sistema RCR, per exemple, a través de canvis en la taxonomia de successos.