

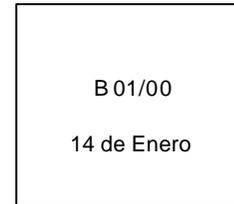


Dirección AFS: SABBYNYX  
Tel/Fax: (5411) 4317-6307  
e-mail: ditraer@faa.mil.ar

# REPUBLICA ARGENTINA

DIRECCION DE TRANSITO AEREO

AV. COMODORO PEDRO ZANNI 250  
OFICINA 162 (VERDE) - C.P. 1104 - BUENOS AIRES



---

## B 01. DIRECTIVAS CRM PARA LAS EMPRESAS AEREAS REGULARES Y NO REGULARES

### (Disposición N° 185/99 – DHA)

VISTO, lo asesorado por la DIRECCION DE HABILITACIONES AERONAUTICAS y el DEPARTAMENTO SANIDAD AEROPORTUARIA y

#### CONSIDERANDO:

Que la puesta en vigencia de las Disposiciones 37, 91 y 117/97 han establecido el marco teórico- reglamentario y ha estipulado un calendario de etapas a ser alcanzadas por las empresas aéreas, modificado por Disposición 181/98.

Que la incorporación del CRM debe ser gradual y que no provoque un rechazo inicial que debilita el espíritu del sistema.

Que cambios de actitudes operacionales no se logran en corto plazo, sino que más bien requieren de un entrenamiento perfectamente organizado y diseñado. Y que esta filosofía instruccional debe integrarse en todos los establecimientos de la organización aeronáutica.

Que el éxito en el entrenamiento CRM depende en gran medida del compromiso con esta filosofía instruccional por parte de los administradores, gerentes, jefes de línea, instructores e inspectores de cada empresa.

Que las empresas deben hacer un diagnostico de situación y el diseño curricular de CRM deberá adaptarse exactamente a las necesidades de cada organización respetando su cultura y subculturas.

Que se debe obtener el compromiso de todos los gerentes/responsables de operaciones empezando por los más antiguos, que la filosofía CRM es mucho mejor incorporada a la cultura empresarial cuando los responsables de las operaciones aéreas, de la estandarización de procedimientos, de la actualización de los manuales de operaciones, adhieren entusiastas a la misma.

Que de acuerdo a lo expresado en la Disposición 37/97...**“no parece un buen método, obviar el adaptar entrenamiento a la naturaleza y necesidades de la organización, estableciendo prioridades y los ítems a cubrir con más énfasis de acuerdo a las características de cada subsector de la empresa u organización, impartiendo la filosofía CRM como una píldora mágica para quien quiera que desea adoptarla”.**

Que desde la implementación han ocurrido hechos de importancia que afectan al sistema y que obligan a la autoridad a replantear la situación.

Que en países mas avanzados les ha llevado varios años implementarlo.

Que se han impartido (08) ocho cursos para instructores/facilitadores para (165) ciento sesenta y cinco alumnos, de empresas aerocomerciales, entidades gubernamentales, de seguridad y Fuerzas Armadas. (seminarios iniciales y recurrentes en el INMAE).

Que el INMAE es el organismo que a través de invitaciones a profesionales capacitados e instalaciones adecuadas, es el ámbito específico para continuar impartiendo cursos y emitiendo los certificados pertinentes.

Que es fundamental que se entienda que los seminarios por sí solos no tienen toda la efectividad que posee un programa de CRM comprehensivo que incluye LOFT y videos a ser analizados en la reunión posterior al vuelo con el asesoramiento de expertos en la conducta humana en la cabina de pilotaje.

Que debe tratarse de asegurar que instructores, inspectores y jefes estén absolutamente con-sustanciados con la filosofía del CRM.

Que en esta primera etapa la Autoridad Aeronáutica ha encarado la impartición de cursos a instructores de empresas, que en muchos casos, han dejado de cumplir esa actividad en las mismas provocando fallas en la implementaron inicial del sistema.

Que el Estado Nacional a través del Comando de Regiones Aéreas debe velar por la seguridad aérea, pero que no escapa a la realidad del país, afectada por la Ley de Emergencia Económica por la que no se permiten erogaciones de tipo fomento o subvenciones.

Que el CRM/LOS es un sistema complejo que debe volcar el máximo de esfuerzo dentro de las compañías aéreas / organizaciones.

Que se encuentra en funcionamiento un Grupo de Trabajo sobre CRM/LOS que inició sus actividades el primer semestre de 1997, constituido por la Autoridad Aeronáutica, Representantes de Empresas aéreas regulares y no regulares.

Que existen situaciones de hecho, que hacen que Empresas de transporte aéreo no regular de pequeña envergadura, cuenten con pocos pilotos afectados, en aeronaves por sus características permiten volar con un solo piloto y sin tripulantes de cabina de pasajeros.

Que de la experiencia planteada por las distintas asociaciones, surge la necesidad de diferenciar las empresas no regulares en dos categorías, según la dimensión de la empresa (cantidad de tripulantes - organización).

Que de la experiencia planteada por las distintas asociaciones, surge la necesidad de diferenciar las empresas no regulares en dos categorías, según la dimensión de la empresa (cantidad de tripulantes - organización).

Que de acuerdo a lo consensuado en la reunión del Grupo de Trabajo de diciembre/99 se hace necesario replantear el enfoque de la implementación.

Que de la evaluación que se ha efectuado, resulta conveniente reenfocar la atención en gerentes y responsables operativos para futuros cursos, a los efectos de concientizarlos sobre los beneficios de la aplicación de la filosofía del CRM en cada empresa, con una única meta: "mayor seguridad operacional".

Que el compromiso antes expuesto no puede lograrse con vencimientos administrativos que pueden llevar al fracaso del sistema, en el cumplimiento simplemente de ordenes o directivas que van en contra de la filosofía del CRM.

Que esta Autoridad Aeronáutica adhiere firmemente a los principios del CRM, en la tendencia a maximizar la eficiencia de esta nueva modalidad instruccional operativa, a los efectos de lograr un aumento

de los índices en la seguridad operacional, se van a continuar impartiendo los cursos y otorgando los respectivos certificados a los instructores/facilitadores.

Que se continuaran impartiendo los cursos teóricos de Factores Humanos, según programas oficiales en las Escuelas de Instrucción y Perfeccionamiento Aeronáutico habilitadas a dictarlos, con la respectiva confección y control de certificados de estudio.

Que las empresas han impartido cursos de CRM/LOS con características propias de cada empresa.

Que se detectaron diferencias de criterios e interpretaciones en las diferentes implementaciones en cada empresa/organismos.

Que existen diferencias metodológicas de registros administrativos en cuanto a cursos iniciales y repetitivos, de cada alumno.

Que en febrero/99 se ha puesto en vigencia el "Régimen y procedimientos para habilitación y funcionamiento de los centros de capacitación aeronáuticos", Disposición 09/99, a cuyos requisitos deben ajustarse las empresas aéreas para el registro de cursos impartidos.

Por ello,

#### EL COMANDANTE DE REGIONES AÉREAS

##### DISPONE:

- Art. 1º- Ratifícase que las empresas de transporte aéreo regular, como las no regulares que tengan diez o más pilotos afectados y que vuelen en equipos permanentes o rotativos, deben continuar incorporando la filosofía instruccional de CRM en todos los escalones de su organización.
- Art. 2º- Las empresas de transporte aéreo no regular, no comprendidas en el artículo anterior deben cumplir con las exigencias de realizar cursos de factores humanos de acuerdo a la licencia máxima que posea el tripulante, en las escuelas habilitadas a tal efecto.(término 30 de marzo de 2000)
- Art. 3º- Establécese como sistema administrativo de registros y normas de funcionamiento, el "Régimen y procedimientos para habilitación y funcionamiento de los centros de capacitación aeronáuticos", según la Disposición 09/99, a partir del 01 de enero del 2000 para las empresas que deben dictar CRM.
- Art. 4º- Modifícase lo establecido en el Anexo III inciso 2º) de la Disposición 117/97 en el título, el cual debe decir (modificación del NESTANOR)...“programa de entrenamiento para empresas de transporte aéreo no regular que tengan afectados diez o más pilotos y vuelen cabinas compartidas”...“las no comprendidas en lo antes especificado deberán cursar la materia Factores Humanos para la máxima licencia que posea cada tripulante”...
- Art. 5º- Reconócese como válido para no cambiar el sentido de los documentos establecidos como permanentes en el RAG 23, el certificado emitido por el INMAE, tanto para cursos iniciales como para repetitivos, y dadas las características del sistema, en particular la movilidad de los instructores/facilitadores, y para que las empresas tengan la libertad de acción de cambiarlos/rotarlos, según perfiles profesionales establecidos por sus gerencias.
- Art. 6º- Establécese un arancel equivalente al valor de dos exámenes psicofísicos de piloto privado, para que el INMAE afronte los gastos que originen los cursos a partir del año 2000.
- Art. 7º- Impleméntense dos seminarios especiales para las gerencias de recursos humanos, administración de personal, gerencia de operaciones, gerencias de capacitación, gerencias de tripulantes de cabina de pasajeros, gerencias de despacho y gerencias de mantenimiento, a los efectos de intentar contien-

tizarlos sobre los beneficios del CRM y así tratar de captar voluntades en los niveles de decisión en las empresas aéreas.

Art. 8º - Establécese que las empresas / organizaciones deben designar los instructores / facilitadores e inspectores de CRM/LOS que se desempeñarán durante los años 2000 / 2001, para su acreditación ante la Dirección de Habilitaciones Aeronáuticas e INMAE.

Art 9º - Las Empresas deberán agregar al legajo personal de cada tripulante el Certificado emitido por el INMAE en caso de ser Instructores/Facilitadores, y el otorgado por los Instructores dentro de la Empresa en caso de ser tripulantes y no tendrán que ser portados individualmente por los tripulantes, en cada vuelo.

Art. 10º - Las empresas elevarán un informe final de conclusiones y metas alcanzadas en el primer trimestre posterior a la finalización del año calendario a la Dirección de Habilitaciones Aeronáuticas.

---

- ACTUALICE SU DOCUMENTACION -