



# CRM + FACTORES HUMANOS

Versión 2012

## HECHOS:

Más del 90% de los accidentes de aviación se atribuyen al Factor Humano.

Antecedentes:

## ANTECEDENTES

CRM y Factores Humanos, el mejor inicio para la implementación de un SMS.

Este seminario sirve para la revalidación de licencias para tripulantes de vuelo.

Según: Artículo 41, numeral I. Para tripulación de vuelo, inciso d). Del Reglamento

Para expedir licencias al personal técnico aeronáutico mexicano.

Seminario integral para la Seguridad Operacional.

(Este seminario cumple con la normatividad mexicana en la Circular Obligatoria 05.9/07 Numeral 2.4.2.)

Agradecemos a más de 11,500 profesionales en América Latina que nos han escuchado.

**“ Un solo objetivo: Reducir costos de operación, incidentes y accidentes de aviación de manera diferente. Descubre como integrar el Factor Humano en el SMS ”**

Este CRM y Factores Humanos, es un seminario-taller diseñado para impartirse a todos los niveles de una organización aeronáutica, ahora en su versión 2012, es el mejor inicio para implementar un Safety Management System (SMS).

## A QUIÉN VA DIRIGIDO:

A todos los pilotos aviadores, también aplica a profesionales aeronáuticos, cuyas acciones y desempeño tienen un impacto directo o indirecto en la Seguridad Operacional y en los resultados financieros de sus organismos o empresas.

## OBJETIVO:

Reducir costos de operación, al mismo tiempo que se consolida la Seguridad Operacional, transmitiendo de manera diferente lo más sobresaliente de los conceptos CRM, FACTORES

HUMANOS, SEGURIDAD, MRM, GESTIÓN DEL RIESGO y CALIDAD a todos los involucrados en las operaciones aéreas, para ayudarles a disminuir los gastos innecesarios, producto de errores humanos, cumpliendo también con la normatividad local e internacional de la OACI, FAA e IATA en relación al CRM y Factores Humanos en Aviación.

### **DURACIÓN:**

El seminario-taller tiene una duración de dos días, 18 horas.

### **SEMINARIOS PARA EL 2012:** (Estas fechas podrían cambiar).

Debido a la demanda de este importante tema, en 2012 estaremos impartiendo más seminarios cerrados solicitados por nuestros clientes.

### **HORARIO Y NOTAS:**

08:00 a 14:00 horas (clase)

14:00 a 15:00 horas (almuerzo/comida-no incluido)

15:00 a 18:30 horas (clase)

### **NOTAS:**

Programa de dos días.

Agregar a las tarifas los gastos del Instructor si el seminario se desea fuera de la Ciudad de México o Toluca.

Cupo limitado a 20 asistentes.

Vía electrónica, se entregará material adicional TRM de la presentación.

Coffee break incluido.

Se otorga Certificado avalado por la DGAC de México a través del AQS Centro de Entrenamiento en Aviación, S. C.

Los costos abajo indicados son únicamente por el Seminario.

Penalidad por cancelación 25%

No se permite video grabaciones, ni grabadoras de voz.

Favor de reservar con un mínimo de dos semanas de antelación.

Lleva tu lap top, te agradeceremos no conectarse a Internet durante las sesiones.

Seminario con reconocimiento de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, mediante la D.G.A.C. bajo el permiso de operación F-102 otorgado a AQS Centro de Entrenamiento en Aviación, S. C. y a Víctor Manuel del Castillo con número:

4.1.426.- ESC.10448/2010 del 27 de octubre del 2010.

### **Información sobre la Ciudad de Toluca en:**

[www.zonaturistica.com/mapaEdo.php?idEdo=11](http://www.zonaturistica.com/mapaEdo.php?idEdo=11)

[www.zonaturistica.com/mapaCiudad.php?idCd=265](http://www.zonaturistica.com/mapaCiudad.php?idCd=265)

[www.zonaturistica.com/estado-de-mexico/toluca/](http://www.zonaturistica.com/estado-de-mexico/toluca/)

### **CONTENIDO GENÉRICO:**

#### **1. Mitos y Realidades de los Factores Humanos**

1.1. Los ocho mitos acerca de este tema

#### **2. Responsabilidades en la Gestión de la Seguridad**

2.1. Características de los objetivos

2.2. Mi único objetivo con ustedes

2.3. Definiciones de los conceptos más importantes de este tema

- 2.4. Potencial del concepto Factores Humanos
- 2.5. Los 18 Anexos de la OACI

### **3. Gestión Aeronáutica y el TRM MR**

- 3.1. ¿Qué es realmente el CRM?
- 3.2. Lo que no es el CRM
- 3.3. Orígenes del concepto CRM
- 3.4. El proceso administrativo en la aviación
- 3.5. La importancia de la gestión aeronáutica y la prevención del riesgo
- 3.6. El Principio del 80/20
- 3.7. El importante papel del Supervisor en la gestión del riesgo

### **4. Calidad, la estrategia perfecta**

- 4.1. La importancia de la calidad en aviación
- 4.2. La calidad vista por expertos y artistas
- 4.3. Cultura y Calidad
- 4.4. Rompe la cadena de errores a través de la calidad

### **5. Exposición al riesgo**

- 5.1. El concepto del riesgo
- 5.2. Medición del riesgo
- 5.3. Gestión efectiva del riesgo
- 5.4. Cómo reconocer la pérdida de conciencia situacional

### **6. Comunicación, el gran reto**

- 6.1. Percepción
- 6.2. Análisis del proceso de la comunicación
- 6.3. Elementos de la comunicación
- 6.4. Cómo eliminar las barreras en la comunicación
- 6.5. Características de la comunicación efectiva
- 6.6. Estrategias para el éxito en la comunicación
- 6.7. Lenguaje corporal
- 6.8. Salva tu vida a través de la comunicación asertiva

### **7. Briefings & Debriefings**

- 7.1. Finalidad de los Briefings
- 7.2. Técnicas para realizar Briefings
- 7.3. Elementos que conforman un Briefing
- 7.4. Cómo realizar Briefings & Debriefings efectivos
- 7.5. Disminuye riesgos a través de un Briefing
- 7.6. Inteligencia emocional

### **8. Equipos colaborativos**

- 8.1. Tipos de equipos de trabajo
- 8.2. Cómo formar un equipo de trabajo efectivo
- 8.3. Cómo mantener al equipo efectivo

- 8.4. Conviértete en cómplice
- 8.5. El concepto de sinergia
- 8.6. Recomendaciones para lograr la sinergia

## **9. El Costo de los Errores Humanos**

- 9.1. Conceptos básicos de gestión financiera
- 9.2. Estudio de los ingresos y egresos en la empresa
- 9.3. Los costos de los errores en aviación
- 9.4. Los costos escondidos después de un accidente fatal
- 9.5. Análisis de los costos escondidos
- 9.6. El impacto en la empresa de los costos después de un accidente fatal

## **10. El Liderazgo y la Organización**

- 10.1. Análisis de los estilos de liderazgo
- 10.2. Estrategias para lograr un liderazgo efectivo
- 10.3. Cómo aplicar el estilo de liderazgo oportuno
- 10.4. El estilo correcto
- 10.5. Conoce tu estilo personal de liderazgo
- 10.6. La importancia de los líderes en la prevención de accidentes
- 10.7. ¿Por qué requerimos de líderes en aviación?

## **11. Solución de Conflictos**

- 11.1. Causas de los conflictos
- 11.2. Claves para evitar conflictos
- 11.3. Manejo inteligente de los conflictos
- 11.4. Claves para solucionar conflictos
- 11.5. Critical Thinking

## **12. Cómo Tomar Decisiones Inteligentes** (Pilot Decision Making)

- 12.1. El Grid Gerencial
- 12.2. Cualidades personales en la toma de decisiones
- 12.3. Técnicas para tomar decisiones en Aviación
- 12.4. Las influencias que afectan la toma de las decisiones

**NOTA:** Debido a la dinámica de este tema, a su constante actualización y a los requerimientos de cada operador, el contenido del CRM puede llegar a variar, siempre a favor de ustedes.

### **TARIFAS DEL SEMINARIO POR PARTICIPANTE:**

Las tarifas por participante son en base al número de asistentes que envíe una misma empresa, agregar a las tarifas los gastos del instructor cuando el seminario sea fuera de la Ciudad de México o Toluca.

Nuestras tarifas, nuevamente las mantenemos sin cambio para este 2012.

Adicionalmente ofreceremos becas para el rango de 5 a 7 asistentes.

NÚMERO DE ASISTENTES DE UNA SOLA EMPRESA	TARIFA POR PARTICIPANTE PARA SEMINARIOS EN MÉXICO		PARA SEMINARIOS EN OTROS PAISES (más impuestos)
	M. N. con IVA incluido	US Dls. con IVA incluido*	US Dls.
1	\$ 6,785.00	\$ 630	\$540
2-4	\$ 6,210.00	\$ 560	\$480
<b>5-7**</b>	<b>\$ 5,635.00</b>	<b>\$ 520</b>	<b>\$440</b>
8-15	\$ 5,290.00	\$ 480	\$410
16-25	\$ 4,255.00	\$ 380	\$330

\* Para pagos en moneda americana fuera de MÉXICO

\*\* Para empresas que envíen a su personal en este rango (de 5 a 7 personas) obtendrán dos becas al 100%

**“Pregúntanos por un programa de capacitación CRM para tu empresa, con más de 26 asistentes el costo se reduce significativamente. ¡Llámanos!”**

Los pagos se solicitan por adelantado

Datos completos para la realización del pago correspondiente a la asistencia de este seminario.

#### **A NOMBRE DE: SAFETY MANAGEMENT SYSTEM, S. C.**

**NO. CUENTA:** 0158487766  
**CLABE:** 012180001584877666  
**MONEDA:** PESOS MEXICANOS  
**BANCO:** BBVA-BANCOMER, S. A.  
**CLAVE SWIFT:** BCMRMXMM  
**SUCURSAL:** 0088 CONDESA  
**PLAZA:** MÉXICO, D.F. MÉXICO

Su factura original será emitida de acuerdo al número de participantes que asistan, y al costo que aparece aquí por lo cual agradeceremos su confirmación con un mínimo de dos semanas de anticipación del número de participantes para proceder a su facturación respectiva. No aceptamos pagos con tarjeta de crédito o débito.

Cualquier duda al respecto, estamos a sus órdenes en el siguiente teléfono en la Ciudad de México: + (55) 5579 4324.

**SAFETY MANAGEMENT SYSTEM, S. C.**  
**C. P. Francisco Javier Salvador Romero**

Socio Director

cpfjsr1@terra.com.mx

## PERFIL DE NUESTRO ESPECIALISTA:

**Víctor Manuel Del Castillo y Pérez Tejada.**- Es nuestro especialista, cuenta con más de cuarenta años de actividad profesional en aviación civil y militar, es Ingeniero en Aeronáutica con una Maestría en Administración, especializado en los **Estados Unidos en temas sobre Safety Management System**, identificación de peligros, gestión de riesgos, seguridad operacional y Factores Humanos en aviación. Ex facilitador de FlightSafety International. Es el primer representante foráneo FAASTeam de la FAA de los Estados Unidos.

Desde hace más **de doce años** viaja asiduamente en la región como consultor, especialista y conferencista profesional independiente, promoviendo la Iniciativa: Factores Humanos+SMS, la Fórmula Perfecta Para la Seguridad Operacional. Persona por Persona.

Instruye de manera diferente sobre temas de prevención de incidentes y accidentes de aviación a través de sus vigorosos y variados seminarios para consolidar la seguridad operacional exponiendo temas sobre Safety Management System con la óptica de los operadores y prestadores de servicios. Permanentemente ofrece conferencias gratuitas en América Latina a nombre de **FAASTeam**. Es el **instructor de SMS y Factores Humanos** con más presencia en la Región.

Agradecemos profundamente a más de 11,500 profesionales de la aviación que en más de doce años consecutivos lo han escuchado en sus seminarios, presentaciones, conferencias y talleres; a más de 650 empresas, organizaciones civiles y militares, universidades, administradores de aeropuertos, autoridades aeronáuticas, organizaciones de mantenimiento, pilotos agrícolas y escuelas de aviación, que han atendido sus seminarios a través de sus representantes.

Su amplia experiencia como instructor y especialista en temas sobre seguridad, nos ha permitido desarrollar un paquete para implementar y mantener el SMS particularmente a pequeños operadores en los países de habla hispana. **El Ing. Del Castillo** sabe lo que funciona y no funciona en materia de seguridad, porque lo ha vivido.

## CUENTA CON LAS SIGUIENTES CREDENCIALES:

Permiso de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México (STPS)

Numero: CAPV440712SLA – 0005.

Certificado de Competencia Laboral de Unida para la impartición de cursos de capacitación presenciales del Consejo de Normalización y Certificación (CONOCER) México, con número de Certificado: A 230191, folio CONOCER B 660011

Permiso de la DGAC para impartir Factores Humanos # 4.1.426.-ESC.10448/2010.

Es el primer representante voluntario extranjero de FAASTeam de la FAA.

Miembro de Asociación Colombiana de Medicina Aeroespacial y Factores Humanos.

## Atentamente:

Safety Management System, S. C. Enero 04, 2012. México, D. F.

Más información en:

[www.factorshumanos.com](http://www.factorshumanos.com)