

PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LICENCIAS LICENCIAS AL PERSONAL	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	PEL-PRO-003	1	Página 1 de 7



## Dirección General de Aeronáutica Civil

# PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LICENCIAS

## LICENCIAS AL PERSONAL

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ana Rosa Gonzáles Jefe Unidad de Licencias al Personal a.i.	29 JUN 2010	
REVISADO	Cap. Jorge Pardo Director de Seguridad Operacional	29 JUN 2010	
APROBADO	Grl. Luis Trigo Director Ejecutivo	07-07-10	R.A. N° 235

PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LICENCIAS LICENCIAS AL PERSONAL	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	PEL-PRO-003	1	Página 2 de 7

## 1 **OBJETIVO**

El objetivo de este procedimiento es el de establecer y formalizar las actividades requeridas para la certificación de las Licencias con sus Habilitaciones para los fines del interesado.

## 2 **ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a todos los requerimientos de certificación de licencias, incluyendo las solicitudes iniciadas en las Oficinas Regionales o Subregionales.

## 3 **RESPONSABILIDADES**

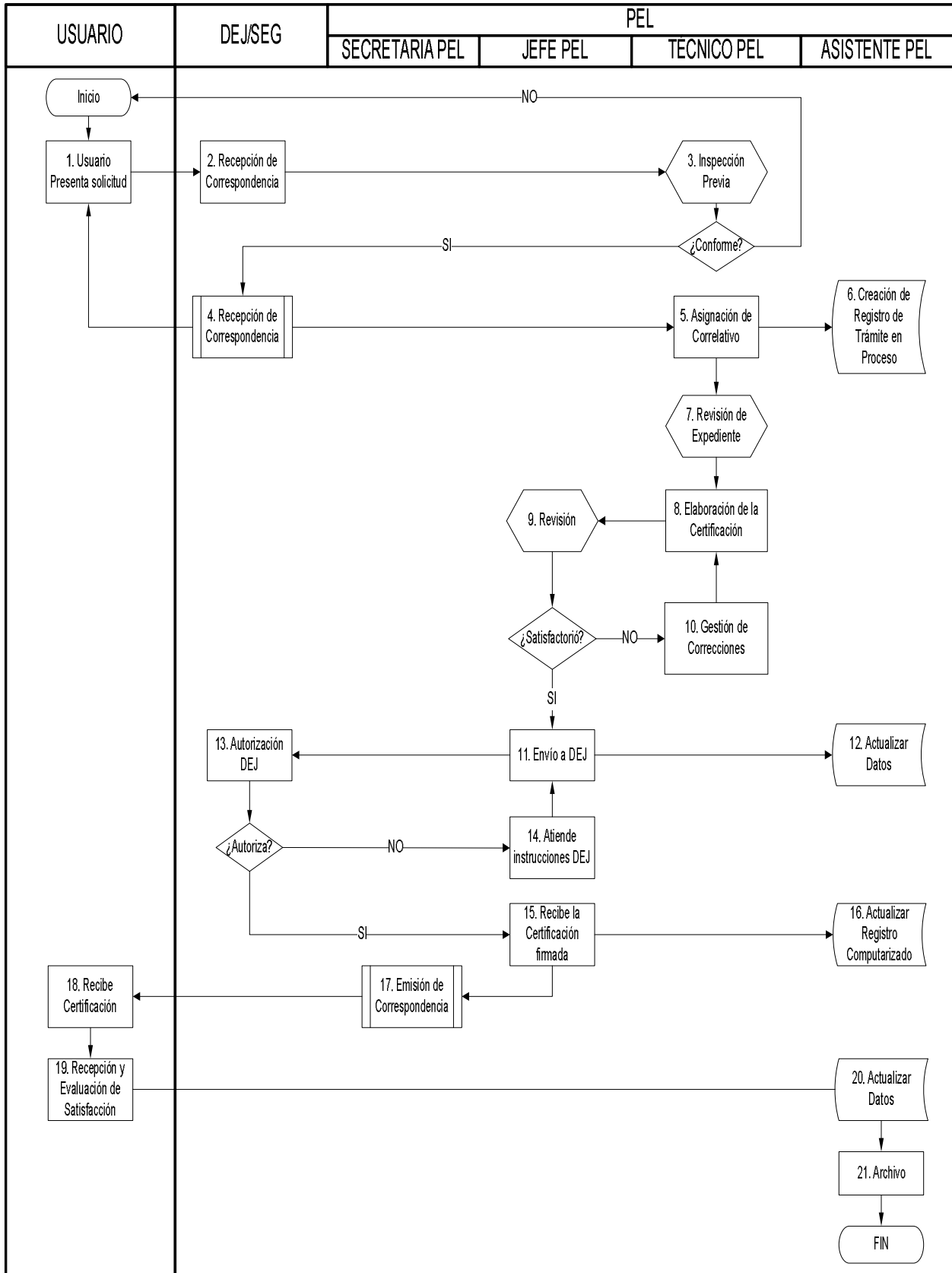
- El Jefe del Licencias al Personal es el Responsable (Dueño) del Proceso y responsable del cumplimiento, revisión, aprobación y difusión de este procedimiento.
- Todo el personal de la Unidad de Licencias al Personal es responsable de la aplicación del presente procedimiento.

## 4 **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

- Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- DGAC-PRO-007 Procedimiento de Control de Producto No Conforme


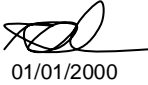
## 5 **PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

### 5.1 FLUJOGRAMA



PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LICENCIAS LICENCIAS AL PERSONAL	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	PEL-PRO-003	1	Página 4 de 7

## 5.2 DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Usuario presenta Solicitud	El usuario, presenta a la DGAC la solicitud de Certificación.	
2. Recepción de Correspondencia	El personal encargado de recibir los tramites cuando identifique que se trata de una solicitud de certificación de licencia, debe convocar al personal designado por PEL, para que realicen la verificación previa.	
3. Inspección previa	<p>Antes de que los trámites ingresen a la institución, el Técnico PEL debe revisar que la solicitud esté correcta. Si la solicitud cumple los requisitos exigidos, se procede a sellar, y registrar la firma y fecha en la carta de solicitud, y se instruye su recepción. Si existe algún error, se explica el hecho al usuario y se instruye al personal de Recepción de Correspondencia que no se reciba la solicitud.</p> <p>El sello de verificación es el siguiente:</p> <div style="text-align: center;">   </div>	
4. Recepción de Correspondencia	Los Trámites iniciados e las Regionales son enviados a la Unidad de Licencias al Personal en La Paz. La solicitud es tramitada a través del proceso de Recepción de Correspondencia, intervienen el SEG, la DEJ, Jefe PEL, hasta que la solicitud es entregada por la Secretaria PEL al Técnico PEL.	
5. Asignación de Correlativo	El Técnico PEL asigna un número correlativo al trámite en proceso. Se debe utilizar el Correlativo "1000x" según el ingreso de cada solicitud de emisión, certificación o convalidación de licencia y/o habilitación. Por ejemplo, a la primera solicitud empezar con el N° 10001. El Técnico PEL instruye al Asistente PEL que proceda a crear un registro en el Registro Computarizado de Seguimiento de Trámites (RCST).	
6. Creación de registro de Trámite en Proceso	El Asistente PEL procede a crear un registro en el Registro Computarizado de Seguimiento de Trámites (RCST). La fecha de inicio de trámite corresponde a la fecha en que se recibió la solicitud en la DGAC.	
7. Revisión de Expediente	El Técnico PEL procede a la revisión de File (expediente) correspondiente.	
8. Elaboración de la Certificación	Se procede a la elaboración de la Certificación de acuerdo a lo que resulte pertinente según la revisión del expediente.	PEL-REG-016 Certificación de Licencia
9. Revisión	El Jefe PEL procede a revisar la certificación. Si el Jefe PEL encuentra observaciones instruye la corrección de las mismas, para ello, recurre al llenado del Registro de Servicio No Conforme. La información de cada registro debe ser actualizada en el Registro Computarizado de Servicios No Conformes.	DGAC-REG-016 Registro de Servicio No Conforme. PEL-REG-020 Registro Computarizado

PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LICENCIAS LICENCIAS AL PERSONAL	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	PEL-PRO-003	1	Página 5 de 7

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
		de Servicios No Conformes.
10. Gestión de Correcciones	El Técnico PEL procede a corregir las observaciones, para ello, recurre al llenado del Registro de Servicio No Conforme.	DGAC-REG-016 Registro de Servicio No Conforme.
11. Envío a DEJ	El Jefe PEL envía la Certificación a DEJ para la autorización respectiva.	
12. Actualizar Datos	El Asistente PEL procede a actualizar la información en el Registro Computarizado de Seguimiento de Trámites (RCST).	PEL-REG-017 Registro Computarizado de Seguimiento de Trámites
13. Autorización DEJ	DEJ recibe la Certificación para su autorización. Si tiene observaciones instruye su atención, para ello, recurre al llenado del Registro de Servicio No Conforme. Si DEJ no tiene observaciones autoriza la Certificación registrando su firma.	PEL-REG-016 Certificación de Licencia DGAC-REG-016 Registro de Servicio No Conforme.
14. Atiende instrucciones DEJ	El Jefe PEL atiende las Instrucciones de DEJ, para ello, recurre al llenado del Registro de Servicio No Conforme. La información de cada registro debe ser actualizada en el Registro Computarizado de Servicios No Conformes.	DGAC-REG-016 Registro de Servicio No Conforme. PEL-REG-020 Registro Computarizado de Servicios No Conformes.
15. Recibe la Tarjeta firmada	El Jefe PEL recibe la Certificación firmada e instruye a la Secretaria su entrega al Usuario.	
16. Actualizar Datos	El Asistente PEL procede a actualizar la información en el Registro Computarizado de Seguimiento de Trámites (RCST).	
17. Emisión de Correspondencia	La Secretaria PEL procede a la entrega de la Certificación, para ello recurre al Proceso de Emisión de Correspondencia. Lo mismo, si la Certificación debe enviarse a alguna Regional.	
18. Recibe Certificado	El usuario solicitante recibe su Certificado. Registra su recepción firmando una copia.	
19. Recepción y Evaluación de Satisfacción	El personal de la DGAC que entrega la Certificación solicita al usuario que firme la recepción, asimismo entrega el formulario de Evaluación de Satisfacción y le informa que puede llenarlo de forma anónima y voluntaria, y que puede entregarlo en el buzón de quejas y/o sugerencias	DGAC-REG-015 Evaluación de Satisfacción del Usuario
20. Actualizar Datos	El Asistente PEL procede a actualizar la información en el Registro Computarizado de Seguimiento de Trámites (RCST).	
21. Archivo	La Secretaria PEL procede al Archivo de la certificación en el File respectivo.	

### 5.3 REEMPLAZOS

PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LICENCIAS LICENCIAS AL PERSONAL	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	PEL-PRO-003	1	Página 6 de 7

Con el objeto de promover el correcto cumplimiento del procedimiento y el llenado de los registros, se han establecido las siguientes directrices de reemplazos:

- En ausencia del Jefe de Unidad de Licencia al Personal (La Paz) el Director de Seguridad Operacional debe designar un responsable interino.
- En ausencia del Técnico PEL, asume el cargo el Jefe de Unidad.
- En ausencia del asistente PEL asume el Técnico PEL.

El personal que asume un cargo o asume un interinato, debe contar con las competencias necesarias para el cargo que asume.

#### 5.4 **ACTIVIDADES DE CONTROL**

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODOLOGÍA
07. Revisión Expediente	Técnico PEL	Identificación de los siguientes aspectos (si corresponde): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de Licencia</li> <li>- Habilitaciones vigentes</li> <li>- Horas de vuelo</li> <li>- Certificado psicofisiológico vigente</li> <li>- Suspensiones existentes</li> <li>- Revocaciones existentes</li> <li>- Violaciones a la RAB existentes</li> </ul>	Evaluación documental
09. Revisión	Jefe PEL	Verifica que no existan errores en los datos de los registros y que todos los datos correspondan a la solicitud.	Evaluación documental

#### CUMPLIMIENTO DE PLAZOS

	Jefe PEL	Mensualmente verifica que todos los plazos hayan sido cumplidos. Si existen incumplimientos instruye el inicio de Tratamiento de Producto No Conforme y/o el inicio de una Acción Correctiva o Preventiva. Un informe de la verificación y las acciones tomadas, debe ser enviado al Comité de Calidad.	Evaluación Documental
--	----------	---	-----------------------

#### 5.5 **TIEMPOS**

De:	A:	TIEMPO
04. Recepción de Correspondencia	08. Elaboración de la Certificación	48 horas
09. Revisión	11. Envío a DEJ	24 horas
15. Recibe la Certificación firmada	18. Recibe Certificado	24 horas

#### 6 **DISTRIBUCIÓN Y ACCESO**

Este documento es de libre acceso a través de la Página WEB.

PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LICENCIAS LICENCIAS AL PERSONAL	Código Documento	Revisión	N° de Páginas
	PEL-PRO-003	1	Página 7 de 7

## 7 **ANEXOS**

- PEL-REG-016 Certificación de Licencia
- PEL-REG-017 Registro Computarizado de Seguimiento de Trámites
- PEL-REG-019 Reporte mensual de Seguimiento de Trámites
- PEL-REG-020 Registro Computarizado de Servicios No Conformes.
- DGAC-REG-015 Evaluación de Satisfacción del Usuario
- DGAC-REG-016 Registro de Servicio No Conforme.

<b>TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO PEL-REG-016</b>					
Condición	Nivel				Descripción
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En el File (Expediente) correspondiente, almacenados en Estantes.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por PEL.
Protección	X	Ninguna		Requiere	Los Estantes deben permanecer cerrados con llave.
Tiempo de retención	_____ años				Indefinido en el archivo de la Unidad.

<b>TABLA DE ADMINISTRACIÓN DE LOS REGISTROS PEL-REG-017 PEL-REG-020</b>					
Condición	Nivel				Descripción
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En las computadoras de PEL. Back up mensual.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por PEL.
Protección		Ninguna	X	Requiere	Contraseña
Tiempo de retención	_____ años				Indefinido

<b>TABLA DE ADMINISTRACIÓN DE LOS REGISTROS PEL-REG-019</b>					
Condición	Nivel				Descripción
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En un File (Expediente).
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por PEL.
Protección	X	Ninguna		Requiere	
Tiempo de retención	_____ años				Indefinido en el archivo de la Unidad.



ESTADO PLURINACIONAL  
DE BOLIVIA

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL  
AUTORIDAD AERONÁUTICA CIVIL



PEL-REG-016

A QUIEN CORRESPONDA:

EL DIRECTOR EJECUTIVO  
DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL

CERTIFICA:

Que, revisado el expediente No. \_\_\_\_\_ cursante en la Unidad de Licencias al Personal dependiente de esta Dirección General, se evidencia que el señor:

es poseedor de la siguiente Licencia:

Licencia:

Habilitaciones:

Certificado Psicofisiológico:

Suspensiones:

Revocaciones:

Violaciones a la reglamentación Aeronáutica Boliviana:

Es cuanto certifico para los fines consiguientes,

La Paz - Bolivia, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

(2 ejemplares)

**Dirección General de  
Aeronáutica Civil**

Telf. (02) 2374142 - 2377136 -  
2379060

Fax 2119323

Casilla # 9360

Edif. Palacio de

Comunicaciones 4to Piso

La Paz - Bolivia

**Regional Cochabamba**

Telf/Fax. (04) 4590837 - 4591983

**Regional Santa Cruz**

Telf/Fax. (03) 3395342 - 3395331

**Regional Trinidad**

Telf/Fax. (03) 4622655

**Regional Tarija**

Telf/Fax. (04) 6645996

**Sub Regional Sucre**

Telf/Fax. (04) 6441784

**Sub Regional Riberalta**

Telf/Fax. (03) 8522517 - 8522226

**Sub Regional Cobija**

Telf/Fax. (03) 8423966

**Sub Regional Guayamerín**

Telf/Fax. (03) 8553011

**Sub Regional Puerto Suárez**

Telf/Fax. (03) 9762847

**Sub Regional Santa Ana de**

**Yacuma**

Telf/Fax. (03) 4842331

**Sub Regional Rurrenabaque**

Telf. (03)

**Sub Regional Yacuiba**

Telf. 72021327





