



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

Dirección General de Aeronáutica Civil

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LICENCIAS

CÓDIGO: M-DCA-PEL-001

REVISIÓN: Original

<b>COPIA CONTROLADA</b>
Area Asignada: Coordinación Técnica de Licencias
Copia N° 1
Fecha de Asignación: 23.02.2011

V°B° Elaborado	V°B°	V°B°	Aprobado
Coordinador Técnico de Licencias	Coordinadora Técnica de Sistemas Integrados de Gestión	Abogada Principal	Director de Certificaciones y Autorizaciones I
Jorge López Vásquez.	Vanessa Oliveros Sandoval	Paola Mantilla de las Casas	Iván Chahud La Rosa
 Firma y Sello	 Firma y Sello	 Firma y Sello	 Firma y Sello
			

Lima, Perú

**NDICE GENERAL**

	<b>Página</b>
<b>REGISTRO DE REVISIONES</b>	<b>i</b>
<b>LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS</b>	<b>ii</b>
<b>INDICE GENERAL</b>	<b>iii - iv</b>
<b>CAPITULO I GENERALIDADES</b>	
1.1    Introducción	I-1
1.2    Aplicabilidad	I-1
1.3    Referencias Normativas	I-1
1.4    Distribución del Manual	I-1
1.5    Objetivos Estratégicos	I-2
1.6    Documentación Técnica Disponible en Licencias	I-2
<b>CAPITULO II ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE LICENCIAS</b>	
2.1    Organigrama	II-1
2.2    Funciones de la Coordinación Técnica de Licencias	II-2
2.3    Funciones, responsabilidades y calificaciones mínimas del personal.	II-4
2.4    Capacitación del personal	II-4
2.5    Relaciones internas a nivel DGAC	II-7
2.6    Comunicaciones internas	II-7
2.7    Compras y control de insumos	II-8
<b>CAPITULO III PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN</b>	
3.1    Generalidades	III-1
3.2    Procedimientos	III-1
3.3    Atención al cliente	III-1
3.4    Comunicación con el cliente	III-1
3.5    Satisfacción del cliente	III-2
3.6    Procedimiento de Apelación del solicitante	III-3
3.7    Actualización diaria de la Aplicación informática de Licencias.	III-3
3.8    Procesamiento de Horas de Vuelo	III-5
3.9    Certificados Médicos	III-5
3.10    Verificación de Licencias Extranjeras	III-5
3.11    Sistema de Archivo de Documentación	III-6
3.12    Confidencialidad de Documentos	III-7
3.13    Autorización Provisionales para Instrucción	III-8
3.14    Licencias Temporales de Tripulantes Técnicos y de Cabina	III-8
3.15    Transferencia de Documentos al Archivo Central del MTC	III-9
3.16    Banco de Preguntas de Exámenes	III-9
3.17    Representación del Titular de Licencia	III-10
3.18    Documentación que remiten los Explotadores Aéreos	III-10
3.19    Evaluaciones de competencia lingüística	III-10
3.20    Reuniones internas de coordinación y mejora (RCM)	III-11

**FORMULARIOS**

F-DCA-PEL-011	Transferencia de documentos al Archivo Central del MTC
F-DCA-PEL-012	Encuesta de Satisfacción del cliente
F-DCA-PEL-015	Resultado de Evaluación de Encuesta de Índice de Satisfacción del Cliente.
F-DCA-PEL-016	Registro de instrucción práctica en el puesto de trabajo.
F-DCA-PEL-017	Evaluación de competencia lingüística en el idioma inglés.
F-DCA-PEL-018	Evaluaciones realizadas por los centros de idiomas autorizados por la DGAC.
F-DCA-PEL-019	Vigilancia de Evaluaciones de Competencia Lingüística.

## CAPITULO I

### GENERALIDADES

#### 1.1 INTRODUCCIÓN

La Coordinación Técnica de Licencias constituye parte integral de la Autoridad Aeronáutica, por ser la responsable de todo el procedimiento administrativo establecido para la expedición, renovación, habilitaciones, duplicados y certificación de licencias aeronáuticas, así como para el otorgamiento de convalidaciones y autorizaciones de titulares de licencias extranjeras.

Asimismo, tiene a su cargo el control de la vigencia de las licencias y habilitaciones otorgadas por la Dirección General de Aeronáutica Civil, contribuyendo con el Programa de Vigilancia Anual de la Dirección de Seguridad Aeronáutica, lo cual constituye una herramienta importante para la seguridad operacional, en lo que se refiere a la idoneidad del personal que desempeña funciones aeronáuticas como titular de una licencia válida y vigente.

Sus funciones se desarrollan bajo la responsabilidad del Coordinador Técnico de Licencias y se realizan conforme a las normas y procedimientos establecidos en la Ley de Aeronáutica Civil, su Reglamento y Anexos, las Regulaciones Aeronáuticas del Perú, el Anexo 1 al Convenio de Aviación Civil Internacional de OACI, el Texto Único de Procedimientos Administrativos del MTC (TUPA), los Procedimientos del Manual de Calidad de la DGAC y el presente Manual.

#### 1.2 APLICABILIDAD

El Manual de Procedimientos constituye una guía funcional, mediante la aplicación de una metodología común para cada una de las tareas asignadas a desarrollar por parte del personal de Licencias.

#### 1.3 REFERENCIAS NORMATIVAS

De acuerdo a lo establecido en el Manual de Calidad de la DGAC.

#### 1.4 DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

- a) Este manual es aprobado de acuerdo a los procedimientos establecidos por el Manual de Calidad de la DGAC, contando para ello con el V° B° del Coordinador Técnico de Licencias, quien lo administra.
- b) La versión original del Manual permanecerá en los archivos del Licencias y será distribuido de la siguiente forma:
  - ✓ Copia física a todo el personal del área; y

- ✓ Publicado en la página web del MTC para todo el personal de la DGAC y usuarios.
- c) La revisión de este Manual está a cargo del Coordinador Técnico de Licencias, por lo menos cada dos años y como consecuencia del proceso de mejora continua de sus procedimientos, con la participación activa del personal de esta Área.

## 1.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos de gestión establecidos por la Coordinación Técnica de Licencias son los siguientes:

- a) Garantizar al 100% el cumplimiento de las normas vigentes para los productos de Licencias Aeronáuticas que otorgamos, lo cual se medirá mediante verificaciones trimestrales, auditorías internas de calidad, auditorías del MTC, así como las auditorías e inspecciones de Organismos y Autoridades Aeronáuticas Internacionales.
- b) Obtener el índice de satisfacción del cliente establecido anualmente por el Área, el cual se medirá en forma trimestral.
- c) Emitir el producto Licencias en un plazo de 24 horas laborables, contados a partir de la recepción en el Área de Licencias del resultado del chequeo práctico con Inspector DGAC y/o del cumplimiento por parte del cliente de los requisitos para su emisión.
- d) Digitalizar la documentación que corresponde a los trámites de personal aeronáutico, garantizando la fidelidad y calidad de los documentos digitalizados respecto a su fuente original que forma parte de un legajo del personal aeronáutico.

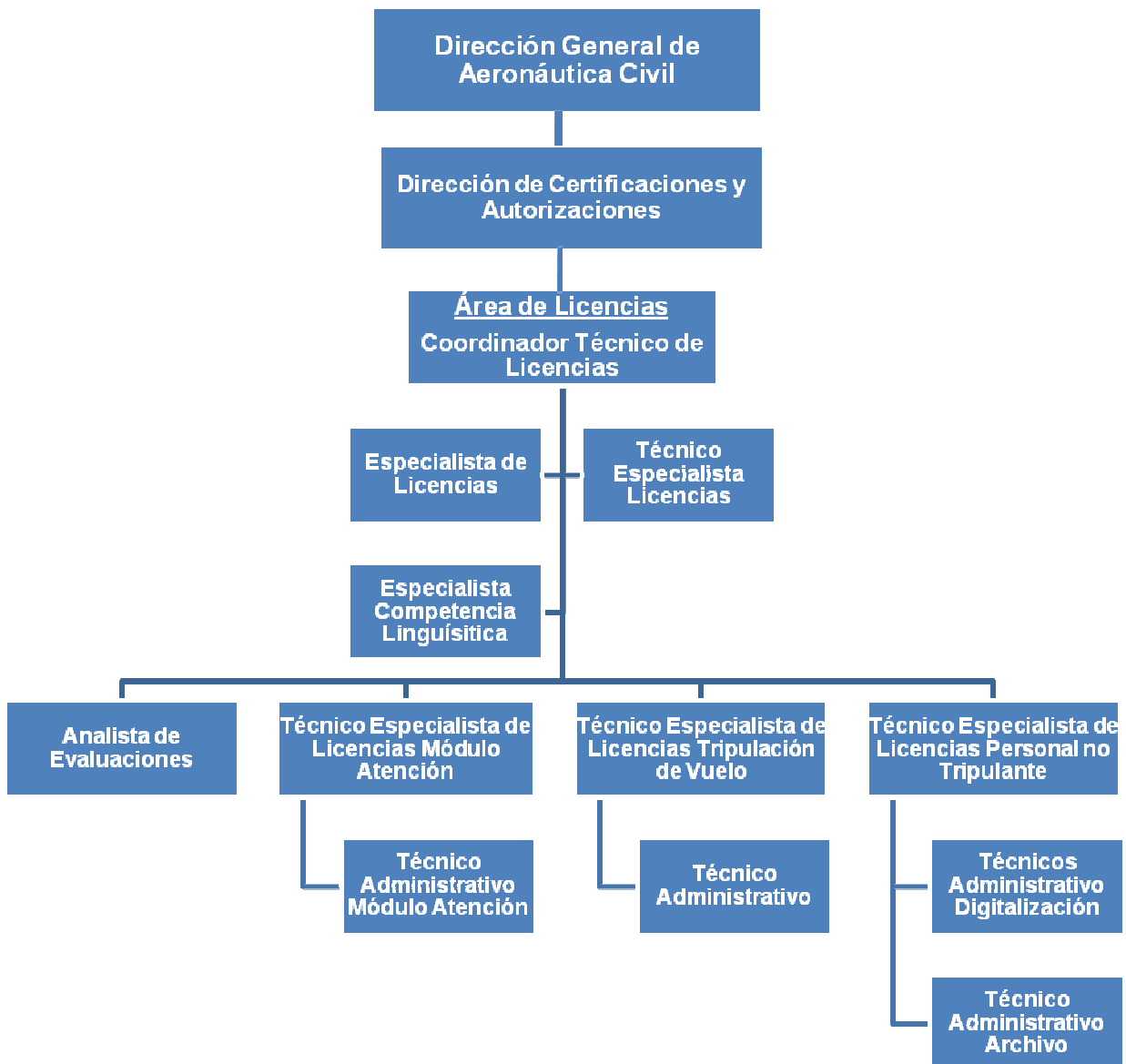
## 1.6 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DISPONIBLE EN LICENCIAS

- a) El Técnico Especialista de Licencias tiene la responsabilidad de mantener un listado y registro físico actualizado de la última revisión aprobada de los siguientes documentos, los cuales estarán a disposición del personal de Licencias para la planificación, operación y control de sus procesos:
  - ✓ Ley 27261, Reglamentos, Anexos
  - ✓ TUPA Texto Único de Procedimientos Administrativos.
  - ✓ Anexo 1 OACI
  - ✓ Normas ISO 9001-2008
  - ✓ Regulaciones Aeronáuticas del Perú
  - ✓ Guía del Usuario de Licencias.
  - ✓ Oficios Circulares, NTC, CA
  - ✓ Manual de Procedimientos de la Coordinación Técnica de Licencias.

## CAPITULO II

### ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE LICENCIAS

#### 2.1 ORGANIGRAMA



El Organigrama de la Coordinación Técnica de Licencias que se detalla en este capítulo, se basa en el Manual de Descripción de Puestos de la Dirección General de Aeronáutica Civil vigente (Proyecto DGAC/OACI PER/07/801).

## 2.2 FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE LICENCIAS

La Coordinación Técnica de Licencias es un órgano de línea de la Dirección de Certificaciones y Autorizaciones, con una dependencia funcional con la Dirección de Seguridad Aeronáutica en lo que concierne al otorgamiento, convalidación y renovación de licencias y autorizaciones del personal aeronáutico.

Ambas dependencias, se derivan de las funciones señaladas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del MTC.

Las funciones que le competen son las siguientes:

- a) Ser responsable del procedimiento administrativo para la expedición, renovación, habilitación y duplicado de licencias, así como la convalidación de licencias extranjeras y otras autorizaciones inherentes al personal aeronáutico.
- b) Recepcionar y calificar las solicitudes de diversos trámites sobre licencias aeronáuticas.
- c) Otorgar, convalidar y renovar las licencias del personal aeronáutico.
- d) Otorgar habilitaciones y autorizaciones de personal aeronáutico.
- e) Convalidar y autorizar al personal extranjero, en base a la licencia expedida por una autoridad extranjera.
- f) Gestionar y supervisar el banco de preguntas correspondiente a los exámenes teóricos del personal aeronáutico.
- g) Validar el material a ser utilizado por los centros de idiomas en las evaluaciones de competencia lingüística y llevar a cabo la instrucción inicial y periódica del personal evaluador de los centros.
- h) Vigilar y auditar a los centros de idiomas autorizados por el MTC que realizan las evaluaciones de competencia lingüística en el idioma inglés, así como llevar a cabo las evaluaciones de competencia en el idioma español a personal extranjero.
- i) Evaluar y absolver las solicitudes de revisión de evaluaciones teóricas y de competencia lingüística presentadas por los usuarios.
- j) Supervisar que los certificados médicos que emite el Hospital Central de la Fuerza Aérea u otro Centro Asistencial autorizado por la DGAC, correspondan a la clase que requieren los titulares de licencias y habilitaciones que ostentan o solicitan.

- k) Emitir certificaciones respecto a las licencias, habilitaciones y experiencia de vuelo del personal aeronáutico.
- l) Emitir autorizaciones para instructores de vuelo en aeronaves y/o simulador solicitadas por los explotadores aéreos.
- m) Emitir autorizaciones provisionales para instrucción de tripulantes aéreos.
- n) Emitir y certificar las Libretas de Vuelo de los tripulantes técnicos.
- o) Otorgar prórrogas para la realización de chequeos de competencia y cursos de refresco del personal aeronáutico, establecidos en las normas vigentes.
- p) Controlar mensualmente los vencimientos de las licencias, certificados médicos, chequeos de proficiencia, cursos de refresco (teórico y prácticos), chequeos de línea y otros cursos anuales obligatorios requeridos por las normas vigentes.
- q) Elaborar y enviar a CORPAC los mensajes de suspensión de atribuciones de titulares de licencias por incumplimiento de procesos de renovación de licencias, programa de instrucción y entrenamiento y/o chequeos de proficiencia y competencia establecidos en las normas vigentes, así como emitir las comunicaciones de suspensión del personal aeronáutico para conocimiento de los explotadores aéreos a los que pertenecen.
- r) Controlar el cumplimiento de las limitaciones de horas vuelo de los tripulantes técnicos y de cabina, así como la experiencia reciente de vuelo, vuelo nocturno e instrumental.
- s) Controlar que todo personal aeronáutico reportado por un explotador aéreo de servicios aéreos y titular de una licencia realice funciones con contrato vigente.
- t) Absolver consultas y emitir comunicaciones a diversos explotadores aéreos y público usuario, con relación a Licencias u observaciones efectuadas a solicitudes que no cumplen requerimientos establecidos en los procedimientos administrativos de su competencia.
- u) Emitir órdenes de evaluaciones teóricas y prácticas que deben rendir los postulantes a licencias y habilitaciones aeronáuticas.
- v) Programar las evaluaciones teóricas de los postulantes a licencias y habilitaciones, así como coordinar con la Dirección de Seguridad Aeronáutica y Coordinación Técnica de Certificaciones, los chequeos prácticos.
- w) Mantener actualizada la información de la Aplicación Informática de Licencias de Personal Aeronáutico.
- x) Velar por preservar la seguridad y actualización de la información de los Libros de Registro de Licencias, así como de legajos de personal

aeronáutico vigente y de aquellos que han registrado actividades inherentes a su licencia en los últimos tres años.

- y) Digitalizar la documentación de los expedientes físicos del personal aeronáutico, titular de una licencia vigente.
- z) Realizar las acciones administrativas para la transferencia al Archivo Central del MTC, de los legajos del personal aeronáutico que no ha registrado actividades aeronáuticas en los últimos de tres (3) años consecutivos.
- aa) Proponer al Director de Certificaciones y Autorizaciones las modificaciones a las RAP relacionadas con Licencias de Personal Aeronáutico, y mantener actualizada la Guía del Usuario de Licencias.
- bb) Proponer al Director de Certificaciones y Autorizaciones los casos a ser sometidos a la Junta de Infracciones de Aeronáutica Civil (JIAC), por el incumplimiento de las regulaciones aeronáuticas referentes a Licencias.
- cc) Emitir informes sobre calificación del Archivo C de los diversos explotadores aéreos y escuelas de aviación / centros de instrucción que solicitan la certificación (Personal Directivo y Técnico).
- dd) Presentar informes de la gestión mensual del Área en lo que respecta a licencias otorgadas y evaluaciones teóricas realizadas, al Director de Certificaciones y Autorizaciones, así como al Director de Seguridad Aeronáutica.
- ee) Contar con un representante en el Comité de Calidad de la DGAC.
- ff) Brindar una eficiente y eficaz atención personalizada al público usuario y explotadores aéreos sobre consultas de licencias.
- gg) Las demás funciones que le asigne el Director de Certificaciones y Autorizaciones, en materia de su competencia.

## 2.3 FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y CALIFICACIONES MÍNIMAS DEL PERSONAL

Las funciones, responsabilidades y calificaciones mínimas del personal del Licencias, están señaladas en el Manual de Descripción de Puestos de la Dirección General de Aeronáutica Civil vigente.

## 2.4 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

### a) Adoctrinamiento inicial

- i) Toda persona que ingrese a la Coordinación Técnica de Licencias deberá, antes de ejercer sus funciones, aprobar un Curso de Adoctrinamiento Inicial, con la finalidad de adquirir los conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus deberes.

ii) El programa de este curso inicial es el siguiente:

Objetivos y Organización de la Dirección de Aeronáutica Civil.	0:30 Hora
Funciones del Departamento de Licencias y su vinculación con otras áreas de la DGAC.	1:00 Hora
Anexo 1 al Convenio de Aviación Civil Internacional (OACI)	0:30 Hora
Base Legal para el otorgamiento de Licencias - Generalidades.	0:30 Hora
Licencias de Tripulantes Aéreos e Instructores - RAP 61 y RAP 63 Ejercicios y Casos Prácticos	2:00 Horas
Licencias de Personal Aeronáutico no tripulante - RAP 65 y RAP 143 Ejercicios y Casos Prácticos	2:00 Horas
Habilitaciones y Autorizaciones de Tripulantes Aéreos RAP 61, RAP 63 Normas Médicas aplicables - RAP 67	2:00 Horas
Renovaciones, experiencia reciente, Licencias Especiales, Licencias de Paracaidistas, Duplicados	2:00 Horas
Generalidades Norma ISO 9001:2008 Manual de Calidad, Funciones y Procedimientos de Licencias	3:00 Horas
Certificación de Explotadores Aéreos Procedimientos Generales	1:30 Horas
Centros de Instrucción autorizados (RAP 141, 143 y 147)	1:00 Horas
Funciones del Inspector de Operaciones - MIO Avión Helicóptero Coordinación y vinculación con el Departamento de Licencias.	1:00 Horas 1:00 Horas
Funciones del Inspector de Aeronavegabilidad - MIA Coordinación y vinculación con el Departamento de Licencias	1:30 Horas
Talleres de Mantenimiento	1:00 Horas
Sistemas de Control Tránsito Aéreo	1:30 Horas

**Total de horas**

**22 horas**

iii) Como complemento del curso teórico, el personal deberá recibir como mínimo diez (10) horas de instrucción práctica en el puesto de trabajo (OJT), de acuerdo a las funciones que tendrá asignadas. Esta instrucción estará a cargo de personal con experiencia en el puesto, el mismo que será designado por el Coordinador Técnico de Licencias.

iv) Una vez completado el OJT con resultado satisfactorio, la persona a cargo de la instrucción llenará el formulario F-DCA-PEL-016 Registro Instrucción Práctica en el Puesto de Trabajo (OJT).

- v) El Coordinador Técnico de Licencias verificará la instrucción práctica recibida y firmará en señal de conformidad el formulario, el mismo que será archivado en el file del personal entrenado.

**b) Capacitación y actualización del personal**

Considerando que dentro de los estándares internacionales es importante que toda Autoridad Aeronáutica mantenga un programa de instrucción y actualización para el personal que ejerce funciones en las áreas a su cargo y siendo la Coordinación Técnica de Licencias un área vital dentro de la organización por ser el responsable de los procesos que respaldan el otorgamiento y supervisión de las licencias aeronáutica, se ha establecido lo siguiente:

- i) El Coordinador Técnico deberá asistir por lo menos anualmente a cursos de actualización sobre Licencias de Personal Aeronáutico, organizados por la DGAC, OACI ú otras Autoridades Aeronáuticas Extranjeras.
- ii) El personal técnico y administrativo deberá recibir por lo menos anualmente un Curso de Refresco, que le permita mantenerse actualizado de los requisitos para la expedición de Licencias y Habilitaciones, así como de las enmiendas a las regulaciones que puede suscitarse y otros temas de interés vinculados al ámbito de su labor. Igualmente, se programará su participación en los Cursos Internacionales de Licencias que organice la OACI con Autoridades Aeronáuticas y otros cursos que contribuyan a optimizar el desarrollo de su función.
- iii) La Dirección General de Aeronáutica Civil asignará los recursos financieros para la capacitación permanente del personal de la Coordinación Técnica de Licencias.
- iv) La Coordinación Técnica de Licencias mantendrá en sus archivos y debidamente clasificado, los certificados que respalden la capacitación permanente de su personal, cuya actualización estará a cargo del Técnico Especialista de Licencias.
- v) El personal de la Coordinación Técnica de Licencias estará sujeto a evaluaciones de rendimiento en los plazos y procedimientos establecidos por la DGAC para tal fin.

## 2.5 RELACIONES INTERNAS A NIVEL DGAC

La Coordinación Técnica de Licencias depende jerárquicamente de la Dirección de Certificaciones y Autorizaciones y mantiene relaciones de coordinación para el ejercicio de sus funciones con la Dirección de Seguridad Aeronáutica.

El Inspector Médico Aeronáutico perteneciente a la DSA coordina permanentemente con el Coordinador Técnico de Licencias, informando de los resultados de las visitas de inspección que realiza a los centros médicos autorizados por la DGAC, quienes tienen a su cargo la emisión de los certificados médicos aeronáuticos que requieren los titulares de licencias conforme a la Parte 67 de las Regulaciones Aeronáuticas del Perú.

## 2.6 COMUNICACIONES INTERNAS

Teniendo en cuenta lo establecido en el I-DG-SIG-006: Comunicación Interna del Manual de Calidad de la DGAC, se establecen los siguientes medios a ser utilizados por el Coordinador Técnico de Licencias para mantener informados al personal de los cambios y/o modificaciones que pudieran surgir en la normatividad vigente, así como de nuevas directivas recibidas por la DCA y de los avances del sistema de calidad:

- (a) Correo electrónico.
- (b) Memorando con registro y archivo apropiado (copias con cargo firmado).
- (c) Reuniones de coordinación y mejora.

## 2.7 COMPRAS Y CONTROL DE INSUMOS

### a) Solicitud

La Coordinación Técnica de Licencias no está facultada para adquirir bienes e insumos. Todo ello, se encuentra a cargo de la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Por ello, el Coordinador Técnico solicitará anualmente al área pertinente de la DGAC y a través de la DCA la adquisición de los insumos necesarios para la emisión de las licencias aeronáuticas en la impresora DATACARD.

### b) Verificación y recepción de insumos

El Coordinador Técnico verificará que la calidad y características de los insumos reúnan las especificaciones solicitadas, así como tendrá el registro del proveedor que proporcionó los insumos.

Por cualquier discrepancia o problemas que se susciten con ellos, efectuará por escrito los reclamos e informes del caso, para ser presentados al área respectiva del MTC.

**c) Almacenamiento y Preservación del producto**

Los insumos como tarjetas, holograma de seguridad, cinta de impresión a color y tarjetas de limpieza, deberán estar debidamente rotulados con la identificación del producto, fecha de recepción y guía de entrega.

Los insumos señalados deberán permanecer bajo condiciones de seguridad y con las siguientes características de almacenamiento, de acuerdo a las indicaciones del proveedor:

- ✓ Temperatura: 32-77° F (0-25°C)
- ✓ Humedad: 40-60% RH (no condensada)
- ✓ No deben ser expuestos a la luz solar o cerca de superficies calientes.

Los valores de temperatura y humedad serán debidamente controlados con un instrumento de medición adecuado, el cual será calibrado cada dos años.

**d) Control de stock**

El control del stock se realizará en forma mensual y estará a cargo del Especialista Técnico del personal no tripulante.

## CAPITULO III

### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN

#### 3.1. GENERALIDADES

Los procedimientos para la atención de las solicitudes de licencias y/o habilitaciones presentadas por los clientes, se basan en lo dispuesto en la Ley de Aeronáutica Civil No. 27261, su Reglamento y Anexos Técnicos; Partes 61, 63, 65, 67, 105, 143 de las Regulaciones Aeronáuticas del Perú, el Texto Único de Procedimientos Administrativos del MTC (TUPA), así como en la Guía del Usuario que contiene el resumen de los requisitos de las normas vigentes.

#### 3.2 PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos de la Coordinación Técnica de Licencias se describen en el Manual de Calidad de la DGAC, con los flujogramas, formularios, listas de verificación e instructivos correspondientes.

#### 3.3 ATENCIÓN AL CLIENTE

- a) Siendo uno de los objetivos de gestión de Licencias obtener un alto índice de satisfacción de sus clientes, el personal brindará a éste la información y orientación que requiera en forma clara, ágil y veraz.
- b) Excepto que se especifique de otra manera, para iniciar un trámite de licencia aeronáutica, el solicitante ingresará los documentos en la Mesa de Partes Central del MTC y previamente deberá contar con la Orientación en el Módulo de Atención al público de Licencias y el pago de los derechos de trámite establecidos en el TUPA del MTC.

#### 3.4 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La coordinación técnica de Licencias mantendrá comunicación con el cliente a través de las siguientes modalidades:

- a) La publicación en el sitio WEB de la DGAC de los requisitos y procedimientos para los diversos trámites de licencias aeronáuticas.
- b) Atención de consultas por correo electrónico ([dgac@mtc.gob.pe](mailto:dgac@mtc.gob.pe) o [dgaclenciasperu@mtc.gob.pe](mailto:dgaclenciasperu@mtc.gob.pe)) y en forma telefónica.
- c) Oficios enviados a los clientes sobre suspensiones por incumplimiento de chequeos periódicos, cursos de refresco teóricos y en vuelo, vencimiento de licencias y certificados médicos. Asimismo, por aviso de

vencimiento de contrato, aviso de discrepancias a superar para continuar con la atención de trámites solicitados.

- d) Oficios respondiendo a consultas específicas de diversos trámites de licencias o situación de personal aeronáutico.
- e) Atención diaria personalizada en el Módulo de Atención al público de Licencias.

### 3.5 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- a) En adición a la medición de satisfacción del cliente externo e interno establecido en el Manual de Calidad de la DGAC, la Coordinación Técnica de Licencias tiene una herramienta permanente en sus instalaciones para medir la satisfacción de sus clientes, la encuesta indicada en el Formulario F-DCA-PEL-012.
- b) Esta encuesta estará disponible para los clientes en el módulo de atención al público de Licencias, la cual se depositará en un ánfora que será abierta mensualmente por el Coordinador Técnico de Licencias y un Representante de la Coordinación Técnica de Sistemas Integrados.
- c) Para el análisis de las encuestas se procederá a tabular los resultados obtenidos, para medir el nivel de satisfacción del cliente respecto a los puntos en ella señalados, así como las sugerencias o reclamos que pudieran efectuarse, a nivel general y por tipos de licencia.
- d) Cuando alguna sugerencia o reclamo señalado en la encuesta amerite una respuesta, ésta la realizará el Coordinador Técnico de Licencias o el Representante de Calidad de Licencias, mediante correo electrónico al cliente.
- e) Como otro índice para medir la satisfacción de los clientes, se considera las cartas, notas o correos electrónicos recibidos por la Coordinación Técnica de Licencias, así como la encuesta global que realiza la Coordinación Técnica de Sistemas Integrados a nivel de todos los servicios de la DGAC.
- f) El resultado de las mediciones de satisfacción del cliente será puesto en conocimiento de la Dirección de Certificaciones y Autorizaciones, con la propuesta de las mejoras a efectuarse, para el análisis y aprobación respectiva, con los gráficos correspondientes y el formulario F-DCA-PEL-015.
- g) Es importante indicar que el personal de la Coordinación Técnica de Licencias está formado y motivado para mantener con los clientes una comunicación continua, detectando las posibles insatisfacciones en los procedimientos establecidos, atendiendo sus reclamos cuando sean procedentes e instándoles para presentar sugerencias que permitan optimizar nuestro servicio.

### 3.6 PROCEDIMIENTOS DE IMPUGNACIÓN DEL SOLICITANTE

- a) De acuerdo a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, Ley N° 27261, toda persona que desee efectuar una impugnación a un acto administrativo emitido por la DGAC, en lo que concierne a licencias y habilitaciones, podrá canalizar su solicitud en primera instancia ante el Director General de Aeronáutica Civil a través del recurso de reconsideración.
- b) En ese sentido, la solicitud de apelación deberá ser dirigida al Director General de Aeronáutica Civil y presentada a través de la Mesa de Partes Central del MTC, debidamente sustentada y documentada, a fin de elevar lo actuado al Viceministro de Transportes.

### 3.7 ACTUALIZACIÓN DIARIA DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA LICENCIAS

- a) La documentación recibida por Licencias deberá ser procesada y actualizada en la Aplicación Informática de Licencias, el mismo día de su recepción y posteriormente, digitalizada y archivada en el legajo personal del titular de la licencia, por el personal responsable, conforme a los Procedimientos descritos en el Manual de Calidad de la DGAC.
- b) Para verificar ello, deberá figurar en el documento el visto de la persona que tuvo a su cargo la actualización; caso contrario, el personal responsable del archivo de los documentos en los legajos, lo notificará para su actualización en el sistema.
- c) Por seguridad, la Base de Datos tendrá una copia diaria en el Servidor de Producción de la DGAC, el mismo que por razones técnicas está a cargo del personal de la Oficina de Tecnología de la Información del MTC.
- d) Los niveles de autorización para realizar modificaciones en la Base de Datos son los siguientes:

Coordinador Técnico de Licencias.	Todas las atribuciones. Tiene la facultad de poder anular del sistema Licencias o Habilitaciones en forma definitiva, así como anular la digitalización de documentos.
Especialista en Licencias	Horas de Vuelo. Asignación de habilitaciones a tripulantes técnicos.
Técnico Especialista de Licencias de tripulación de vuelo.	Contratos; Evaluaciones de Licencias y Habilitaciones; Habilitaciones de Tripulantes Técnicos y Auxiliares.  Aplicación la digitalización de documentos (Legajo Electrónico) de tripulantes de vuelo.
Técnico Especialista de Licencias de personal no tripulante.	Contratos; Evaluaciones de Licencias y Habilitaciones; Emisión de Licencias y Habilitaciones.  Aplicación la digitalización de documentos (Legajo Electrónico) de personal de tierra.
Analista de Evaluaciones. Especialista de competencia lingüística. Técnico Especialista de Licencias. Técnico Administrativo Módulo de Atención. Técnico Administrativo de Archivo.	Solo consulta sin acceso a modificaciones de datos de personal aeronáutico.
Técnico Especialista de Licencias del módulo de atención.	Asignación de Licencias y Habilitaciones; Ingreso de nuevo personal y actualización de datos de personal. Actualización de vencimiento de Licencias que no requieren apto médico.
Técnico Administrativo de Digitalización.	Contratos; Evaluaciones de Licencias y Habilitaciones. Aplicación la digitalización de documentos (Legajo Electrónico) de personal aeronáutico.
Inspectores DGAC	Sólo consulta sin acceso a modificaciones.

### 3.8 PROCESAMIENTO DE HORAS DE VUELO

- a) De acuerdo al Oficio Circular No. 001-2001-MTC/15.16.06 del 21.02.2001 los explotadores aéreos deben transmitir dentro de los primeros cinco días útiles del mes siguiente y vía correo electrónico los datos de horas de vuelo de los tripulantes técnicos y auxiliares de su empresa.
- b) El Especialista de Licencias el día 10 de cada mes, emitirá los Oficios a las empresas que no han cumplido con ello, otorgándoles un plazo perentorio de 48 horas contados a partir de la recepción del mismo, para que regularicen su situación.
- c) El día 15 de cada mes se procesará la información recibida, para su inmediata carga en la Base de Datos del Personal Aeronáutico.
- d) A partir del día 20 de cada mes, se someterá a Junta de Infracciones a las empresas que no hayan cumplido con presentar el reporte de horas de vuelo mensual, por falta estipulada en el artículo 14.37 del Reglamento de Infracciones y Sanciones Aeronáuticas; excepto que por un motivo justificado y a criterio de la DGAC se le haya concedido una prórroga.
- e) Para validar y procesar cualquier modificación que realice la empresa en forma posterior a la información alcanzada por correo electrónico, el Área de Licencias solicitará un documento oficial de la empresa, debidamente ingresado a través de la Mesa de Partes del MTC y con las explicaciones del caso.

### 3.9 CERTIFICADOS MÉDICOS

- a) Los Centros Médicos Autorizados por la DGAC envían la información digital de los certificados médicos, vía Web a la Base de Datos de la DGAC. Esta información digital es enviada, al día siguiente que el cliente realizó su evaluación médica en el Centro Médico Autorizado.
- b) La Coordinación Técnica de Licencias recibe la información que se emitirá en el Certificado Médico plastificado, sin embargo no puede realizar ninguna modificación en la información enviada por el Centro Médico Autorizado.
- c) La Coordinación Técnica de Licencias rechazará las evaluaciones a través del sistema que presenten errores en la información enviada tales como error en fecha de validez, tipo de licencia o datos personales del personal aeronáutico.
- d) La Coordinación Técnica de Licencias a través del Técnico Especialista del Módulo emitirá un Reporte Mensual de todos los Certificados Médicos emitidos durante el mes.

### 3.10 VERIFICACIÓN DE LICENCIAS EXTRANJERAS

- a) La Coordinación Técnica de Licencias realizará las verificaciones respectivas de la validez de las licencias extranjeras presentadas para trámites de Convalidación, Autorización o Reconocimiento, vía fax, correo electrónico, sitio web o medio que permita la agilización del trámite con la Autoridad Aeronáutica Extranjera, cuya evidencia formará parte del expediente, salvo que el solicitante presente un certificado emitido por dicha autoridad que así lo acredite.
- b) Asimismo, la Coordinación Técnica de Licencias mantendrá un Listado con los teléfonos, fax y/o correo electrónico de las Autoridades Aeronáuticas de los Estados que usualmente reconoce o convalida licencias.

### 3.11 SISTEMA DE ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN

La Coordinación Técnica de Licencias considerando la importancia del control de registros, ha establecido la siguiente clasificación y condiciones para su archivo:

a) Libros de Licencias

Estos libros tienen carácter permanente, se organizan por tipo de licencia, deben estar debidamente empastados y rotulados. En ellos se registra en forma secuencial las licencias que se emiten, el número correlativo asignado, la fecha de otorgamiento, los datos personales de los titulares al momento de la expedición, la reseña de la documentación presentada, las habilitaciones otorgadas y fecha de expedición, las fechas de renovación de licencias.

Tiene valor histórico por ser los documentos que registran las licencias del personal aeronáutico peruano desde los inicios de la actividad aeronáutica civil de nuestro país.

b) Legajos o expedientes de titulares de Licencias Aeronáutica vigentes o que registran actividades aeronáuticas en los últimos dos años.

i) Están debidamente clasificados por tipo y número de licencias, excepto en el caso de tripulantes técnicos que tienen una codificación alfa numérica.

ii) En ellos se archiva toda la documentación relacionada con el titular de la licencia y constituye un registro de calidad de la gestión.

c) Solicitudes en trámite

i) Clasificadas:

- ✓ Por Explotadores Aéreos o TMA, en orden alfabético del apellido del postulante.
- ✓ Por tipo de licencia y orden alfabético del apellido del postulante (Personal de Tierra)

- ✓ Por Orden Alfabético (Trámites a título personal de tripulantes de vuelo y personal de mantenimiento).

La Coordinación Técnica de Licencias mantendrá en archivo únicamente las solicitudes que no excedan el año calendario de presentación.

- ii) Documentación emitida en los últimos tres años  
Se refiere a Oficios, Informes, Memorandos, Faxes y Correos electrónicos, archivados en forma cronológica, así como la documentación recibida que no tenga directa relación con titulares de licencias aeronáuticas.
- iii) Partes de Horas de Vuelo  
Clasificados por Explotador Aéreo y en forma cronológica, de los recibidos en los últimos tres años.
- iv) Auditorías de los últimos cinco años
  - ✓ Auditorías Internas de Calidad.
  - ✓ Auditorías Internas del MTC
  - ✓ Visitas de Inspección efectuadas por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), FAA y Autoridades Extranjeras.
  - ✓ Auditorías de Certificación y Seguimiento ISO 9001:2008
- v) Otros

	<u>Conservación</u>
✓ Informes de Gestión	3 años
✓ Opiniones técnicas y legales sobre licencias	Permanente
✓ Varios (Por asuntos)	Permanente
✓ Cursos de Instrucción	2 años
✓ Solicitudes denegadas	3 años
✓ Preliquidaciones	6 meses
✓ Correlativo de formularios de licencias anuladas	Permanente
✓ File con calificaciones y entrenamiento del personal de Licencias	Permanente
✓ Certificación (Evaluación Anexo C)	3 años
✓ Instructores y CE-EDE	3 años
✓ Transferencia de Documentos a MTC	Permanente
✓ Solicitudes que excedieron el año	3 años

### 3.12 CONFIDENCIALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN

- a) No se permitirá que ninguna persona ajena al Área tenga acceso a la información contenida en los legajos o documentos en trámite del personal aeronáutico.
- b) Los Inspectores de la DGAC que requieran revisar la documentación del titular o postulante a una Licencia, deberán efectuar la revisión en la Oficina de Licencias, evitando con ello la movilización de los documentos y, siempre deberán contar con la autorización del

Coordinador Técnico de Licencias o quien haga sus veces en ausencia del titular.

- c) Toda la documentación entregada por el usuario como parte de un trámite de licencia aeronáutica o sustento del cumplimiento de las regulaciones vigentes, en original, copia simple o autenticada por el Fedatario de la DGAC deben estar debidamente clasificados, archivados con la confidencialidad y seguridad del caso.
- d) En caso de pérdida o deterioro de estos documentos, deberá comunicarlo al cliente por escrito, a fin de que tome las medidas correspondientes, quedando como evidencia en nuestros registros una copia de la comunicación.
- e) Cuando la Coordinación Técnica de Licencias de por terminado el trámite al cliente cuya fecha de solicitud exceda el año de presentación, devolverá a éste mediante comunicación escrita los documentos que sustentaron dicha solicitud.

### **3.13 AUTORIZACIÓN PROVISIONALES PARA INSTRUCCIÓN**

- a) La expedición de Autorizaciones Provisionales para instrucción en vuelo de los tripulantes técnicos y de cabina que pertenezcan a un explotador de servicios aéreos certificado, deberán ser solicitadas por el explotador para la expedición inicial como renovación.
- b) La Coordinación Técnica de Licencias deberá solicitar para una tercera renovación de Autorización Provisional, los avances de instrucción del tripulante de vuelo o la explicación de los motivos por los cuales no ha sido posible iniciar la instrucción.

### **3.14 LICENCIAS TEMPORALES PARA TRIPULANTES TÉCNICOS Y DE CABINA**

- a) La Coordinación Técnica de Licencias coordinará con el Encargado de Programación de Chequeos en Vuelo, la emisión de las Licencias Temporales, que deberán ser entregadas al Inspector que tenga a su cargo el chequeo en ruta del tripulante técnico o el chequeo de calificación de tripulante de cabina.
- b) Las Licencias Temporales serán firmadas por el Inspector de Operaciones que tiene a su cargo el chequeo y entregada al evaluado, una vez que haya aprobado el chequeo en ruta o el chequeo de calificación, para obtener la Licencia y/o Habilitación en operaciones certificadas bajo RAP 121 y RAP 135.
- c) La copia de la Licencia Temporal será entregada a la Coordinación Técnica de Licencias, conjuntamente con el Formato de Evaluación del Inspector de Operaciones, para proceder a la emisión de la Licencia y/o habilitación definitiva.

- d) El Técnico Especialista de Licencias llevará un control correlativo de las licencias temporales emitidas.

### 3.15 TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS AL ARCHIVO CENTRAL DEL MTC

- a) La Coordinación Técnica de Licencias deberá de acuerdo a la programación asignada anualmente por el MTC, realizar la revisión y transferencia al Archivo Central del MTC de la siguiente información:
- i) La documentación interna que exceda los tres años precedentes.
  - ii) Los legajos de personal aeronáutico que no haya ejercido actividades en los tres años precedentes. La información del titular quedará debidamente registrada en los Libros de Licencia. De iniciar actividades posteriormente, se tendrá que abrir un nuevo legajo con la documentación presentada a partir de la fecha de actualización.
  - iii) Las solicitudes que exceda el año calendario de presentación.
- b) Para la transferencia de documentos se utilizará el Formulario F-DCA-PEL-011, de acuerdo a las normas administrativas vigentes. La solicitud de transferencia deberá ser dirigida al Director de Trámite Documentario del MTC y firmada por el Director de Certificaciones y Autorizaciones, con el visado del Coordinador Técnico de Licencias.

### 3.16 BANCO DE PREGUNTAS DE EXÁMENES

- a) A partir de Abril 2009, la actualización del Banco de Preguntas por cada examen teórico para la expedición o renovación de las licencias y habilitaciones señaladas en las RAPs vigentes, está a cargo del Analista de Evaluaciones y se realizará cada tres (3) años, en coordinación con los Inspectores de la DGAC especialistas en la materia.
- b) La Coordinación Técnica de Licencias asignará a cada postulante el tipo de examen a rendir de acuerdo a la Licencia y/o Habilidad que solicita.
- c) Las evaluaciones teóricas se rendirán bajo un sistema computarizado y la duración de los mismos será de dos horas (100 preguntas), con excepción de:
- |                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| • Expedición Piloto TLA           | 2:30 horas |
| • Expedición Despachador de Vuelo | 2:30 horas |
| • Renovaciones (50 preguntas)     | 1:00 horas |

El tiempo de duración está previsto dentro del sistema al momento de iniciar la evaluación.

### 3.17 REPRESENTACIÓN DEL TITULAR DE LICENCIA.

- a) El cliente que requiera autorizar a una persona para que en su representación pueda recoger la licencia aeronáutica o certificado médico emitido a su favor, lo podrá realizar mediante carta poder simple, en la que conste su firma, así como el nombre y el número del documento de identidad de la persona a quien autoriza. Esta carta formará parte del expediente y la firma será confrontada con el registro que obra en el legajo personal del titular de la licencia.
- b) Igual tratamiento podrá efectuar el operador aéreo para las licencias del personal aeronáutico a su cargo.

### 3.18 DOCUMENTACIÓN QUE REMITEN LOS OPERADORES AÉREOS

La Coordinación Técnica de Licencias aceptará copias simples de los resultados de cursos y entrenamientos, que hayan sido notificados mediante comunicación escrita a través de la Mesa de Partes Central del MTC, por parte de los diversos operadores aéreos, TMA y escuelas de aviación/centros de instrucción certificados por la DGAC.

### 3.19 EVALUACIONES DE COMPETENCIA LINGÜÍSTICA

- a) De acuerdo al Anexo 1 de OACI y las Regulaciones Aeronáuticas del Perú, a partir de Enero 2008 las evaluaciones de competencia lingüística en el idioma inglés requeridas para el personal aeronáutico son realizadas por los Centros de Idiomas autorizados por el MTC a través de una Resolución Vice Ministerial, luego de aprobar un proceso de selección efectuado por la DGAC, tomando como base el Documento 9835 – Manual de Implementación de requisitos de competencia lingüística.
- b) La certificación del resultado de la evaluación deberá ser entregada al evaluado por el centro autorizado, conteniendo como mínimo los datos señalados en el Formulario F-DCA-PEL-017.
- c) Asimismo, con el propósito de validar los certificados que presenten los usuarios, cada centro de idiomas deberá notificar vía correo electrónico al Especialista de Competencia Lingüística los resultados de las evaluaciones realizadas cada día, conforme al formulario F-DCA-PEL-018, quien es el encargado de consolidar y verificar la información para distribuirla al Coordinador Técnico y al personal del módulo de atención de Licencias.
- d) La Coordinación Técnica de Licencias a través del Especialista de Competencia lingüística es responsable de:
  - i) Efectuar la instrucción inicial y los refrescos anuales del personal evaluador de los centros de idiomas.

- ii) Validar el material a ser utilizados por los centros de idiomas para las evaluaciones (set de preguntas, figuras y audios) en forma anual.
- iii) Llevar a cabo las inspecciones de vigilancia a los centros de idiomas, evaluando los criterios establecidos en el Formulario F-DCA-PEL-019 para garantizar la calidad de las evaluaciones y las oportunidades de mejora de las mismas.
- iv) Auditar en forma aleatoria los audios de evaluaciones a fin de asegurarse de la adecuada aplicación de los criterios establecidos en las RAP vigentes.
- v) Llevar la estadística de los resultados de las evaluaciones efectuadas por los centros de idiomas.

### **3.20 REUNIONES INTERNAS DE COORDINACIÓN Y MEJORA (RCM)**

El Coordinador Técnico de Licencias convocará al personal a reuniones de coordinación y mejora, con el propósito de:

- a) Dar a conocer los avances del sistema de gestión de calidad establecido;
- b) Efectuar coordinaciones sobre temas específicos que se susciten.
- c) Que el personal exponga los inconvenientes que pudieran surgir o surgen en el cumplimiento de las funciones asignadas, para corregir y superar éstos;
- d) Proponer sugerencias de mejora de los procesos, que les permita como equipo de trabajo analizarlas y adoptar las acciones preventivas que garanticen el cumplimiento y mejora del sistema de calidad establecido.

Finalizada la reunión, Técnico Especialista de Licencias será el encargado de redactar el acta, que será suscrita por los asistentes en señal de conformidad.



<b>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ (DGAC)</b>		
Código: F-DCA-PEL-012	Revisión: Original	Fecha: 23.02.2011
<b>ENCUESTAS</b>		



F-DGAC-L-012

DEPARTAMENTO DE LICENCIAS

## ¡ QUEREMOS ATENDERLO CADA DIA MEJOR !

**Por ello, le agradeceremos llenar esta encuesta que será muy valiosa para nosotros**

Trip. Técnico       Mantenimiento       Instructor   
 Trip. Auxiliar       Despachador       CTA, OEA, AFIS, AIS

### ¿CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO QUE BRINDA LICENCIAS EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS?

	EXCELENTE	BUENO	NORMAL	REGULAR	DEFICIENTE
Atención y cortesía del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información clara y precisa sobre el trámite a solicitar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exigencia de requisitos conforme a las Regulaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procedimiento aplicado para el trámite de licencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez en la atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comodidad de las instalaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### ¿SI ES REGULAR O DEFICIENTE ALGÚN ASPECTO, PODRÍA DETALLAR EL MOTIVO?

---



---



---

### CUALQUIER OTRA SUGERENCIA O COMENTARIO SERÁ MUY APRECIADO

---



---



---



---

NOMBRE: \_\_\_\_\_

TELÉFONO \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**¡ Gracias por ayudarnos a ser mejores !**

<b>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ (DGAC)</b>		
<b>Código: F-DCA-PEL-015</b>	<b>Revisión: Original</b>	<b>Fecha: 23.02.2011</b>
<b>RESULTADOS EVALUACIÓN DE INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>		

F-DCA-PEL-015

RESULTADOS EVALUACIÓN DE INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	
<b>MES AÑO</b>	
<b>INDICE SATISFACCIÓN</b>	
<b>COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE LICENCIAS</b>	
Fecha:	Firma y Sello _____
<b>COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA SIG</b>	
Fecha:	Firma y Sello _____
<b>COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DIRECCIÓN DE CERTIFICACIONES Y AUTORIZACIONES</b>	
Fecha:	Firma y Sello _____

<b>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ (DGAC)</b>		
<b>Código: F-DCA-PEL-016</b>	<b>Revisión: Original</b>	<b>Fecha: 23.02.2011</b>
<b>REGISTRO DE INSTRUCCIÓN PRÁCTICA EN EL PUESTO DE TRABAJO</b>		

## REGISTRO DE INSTRUCCIÓN PRÁCTICA EN EL PUESTO DE TRABAJO (OJT)

<b>I. DATOS DEL EMPLEADO QUE RECIBE EL OJT</b>			
1. Nombre y Apellidos:			
2. Puesto/Función a desempeñar:			
3. Fecha del Curso de Adoctrinamiento Inicial (Teórico):			
4. Categoría de instrucción:			
		Adoctrinamiento Inicial	( )
		Nueva función a desempeñar	( )
<b>II. DATOS DE LA INSTRUCCIÓN PRÁCTICA EN EL PUESTO DE TRABAJO</b>			
1. Lugar:			
2. Fecha de inicio del OJT:		3. Fecha de término del OJT:	
4. Tiempo involucrado	Días:	Horas:	Minutos:
6. Actividades realizadas durante el OJT:			
<b>III. COMENTARIOS SOBRE DESEMPEÑO DEL EMPLEADO:</b>			
<b>IV. RESULTADO DEL OJT:</b>			
		Satisfactorio ( )	Insatisfactorio ( )
<b>V. FIRMAS DE CONFORMIDAD Y RESPONSABILIDAD</b>			
1. Firma del empleado que recibió el OJT			
2. Nombre del empleado a cargo del OJT:			
3. Firma el empleado a cargo del OJT:			

La instrucción práctica en el trabajo (OJT) en la función de \_\_\_\_\_ ha sido completada satisfactoriamente, encontrándose el empleado listo para el cumplimiento de sus funciones.

Fecha: \_\_\_\_\_

V°B° \_\_\_\_\_

**Coordinador Técnico de Licencias**

<b>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ (DGAC)</b>		
<b>Código: F-DCA-PEL-017</b>	<b>Revisión: Original</b>	<b>Fecha: 23.02.2011</b>
<b>EVALUACIÓN DE COMPETENCIA LINGÜÍSTICA IDIOMA INGLÉS</b>		

F-DGAC-L-017

<b>EVALUACIÓN DE COMPETENCIA LINGÜÍSTICA IDIOMA INGLÉS</b>
--

**HOJA DE CALIFICACIÓN**

1. Nombre y apellidos del evaluado		4. Evaluadores	
2. Título de la licencia		5. Empresa	
3. Número de licencia		6. Fecha	

7. **Documentos de referencia:** a) Escala de Calificación de Competencia Lingüística OACI – Anexo 1  
 Licencias al Personal.  
 b) Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAP) – Partes 61, 63 y 65.  
 c) Documento 9835 – Implementación de requisitos de competencia lingüística de OACI.
8. **Instrucciones:** a) Durante la evaluación deberá existir suficiente *interacción* con el evaluado para juzgar apropiadamente los descriptores lingüísticos y holísticos que son evaluados.  
 b) El resultado de la calificación corresponderá al nivel más bajo alcanzado por el evaluado en los descriptores lingüísticos que a continuación se indican.

9. **Escala de Calificación**

Pronunciación	Estructura	Vocabulario	Fluidez	Comprensión	Interacciones	TOTAL <small>(Nivel más bajo obtenido en las calificaciones individuales)</small>



Firma  
\_\_\_\_\_

**Nombre y Apellidos**

Firma  
\_\_\_\_\_

**Nombre y Apellidos**

<b>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ (DGAC)</b>		
<b>Código: F-DCA-PEL-018</b>	<b>Revisión: Original</b>	<b>Fecha: 23.02.2011</b>
<b>RELACION DE EVALUACIONES REALIZADAS POR CENTROS DE IDIOMAS</b>		

**F-DCA-PEL-018**

Relación de Evaluaciones realizadas por Centros de Idiomas autorizados por la DGAC

[A ser enviado al correo electrónico dgaLicenciasperu@mtc.gob.pe](mailto:dgaLicenciasperu@mtc.gob.pe)

Nº	Nombre del Evaluado (Apellidos, Nombre)	Empresa	Tipo de Licencia	Licencia Nº	Fecha Evaluación	Pronunciación	Estructura	Vocabulario	Fluidez	Comprensión	Interacción	Nivel obtenido	Prueba Nº	Centro de Idiomas	Evaluador 1	Evaluador 2
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																
28																
29																
30																
31																
32																
33																
34																
35																
36																
37																
38																
39																
40																
41																
42																

<b>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ (DGAC)</b>		
<b>Código: F-DCA-PEL-019</b>	<b>Revisión: Original</b>	<b>Fecha: 23.02.2011</b>
<b>VIGILANCIA DE EVALUACIONES DE COMPETENCIA LINGÜÍSTICA</b>		

F-DCA-PEL-019

<b>VIGILANCIA DE EVALUACIONES DE COMPETENCIA LINGÜÍSTICA</b>					
<b>Evaluado:</b>					
<b>Centro de Idioma:</b>			<b>Evaluadores:</b>		
<b>Fecha:</b>	<b>Hora de Inicio:</b>	<b>Hora de Fin:</b>	<b>Nivel:</b>		
<b>Preparativos Previos</b>					
<b>Aula adecuada</b>	Ruido	Iluminación	Temperatura	Espacio	
<b>Material listo</b>	Instrucciones	Preguntas	Gráficos	Audio	Formato Final
<b>Equipos listos</b>	Reproductor	Grabador	Imagen		
<b>Seguridad</b>	Procedimiento	Almacenamiento	Entrega		
<b>Observaciones:</b>					
<b>EVALUACIÓN</b>					
<b>Instrucciones:</b>	Claras	Completas	Reiteradas		
<b>Observaciones:</b>					
<b>PARTE I - ENTREVISTA</b>					
<b>Hora de inicio:</b>		<b>Hora de Fin:</b>			
<b>Interlocutor:</b>					
<b>Evaluador:</b>					
<b>Preguntas</b>					
<b>Cantidad:</b>					
Relacionadas con la labor que realiza el evaluado					
Relacionadas con aviación en general					
Relacionadas con situaciones inusuales					
Miden descriptores holísticos					
Miden descriptores lingüísticos	Pronunciación	Estructura	Vocabulario		
	Fluidez	Comprensión			
<b>Observaciones:</b>					

<b>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ (DGAC)</b>		
<b>Código: F-DCA-PEL-019</b>	<b>Revisión: Original</b>	<b>Fecha: 23.02.2011</b>
<b>VIGILANCIA DE EVALUACIONES DE COMPETENCIA LINGÜÍSTICA</b>		

F-DCA-PEL-019  
Pág. 2

<b>PARTE II - INTERACCION</b>				
<b>Hora de Inicio:</b>		<b>Hora de Fin:</b>		
Evaluador:				
Interlocutor:				
<b>Figuras, Gráficos, RolePlays</b>				
Cantidad				
Relacionadas con la labor que realiza el evaluado				
Relacionadas con aviación en general				
Relacionadas con situaciones inusuales				
Miden descriptores holísticos				
Miden descriptores lingüísticos		Pronunciación	Estructuras	Vocabulario   Fluidez
Mide Interacción:				
<b>Observaciones:</b>				
<b>PARTE III - COMPRESIÓN</b>				
<b>Hora de Inicio:</b>		<b>Hora de Fin:</b>		
Evaluador:				
Interlocutor:				
<b>Audios</b>				
Cantidad:				
Relacionados con la labor que realiza el evaluado				
Relacionados con aviación en general				
Relacionados con situaciones inusuales				
Miden descriptores holísticos				
Miden descriptores lingüísticos		Pronunciación	Estructuras	Vocabulario   Fluidez
Miden Comprension:				
<b>Observaciones:</b>				
<b>RESULTADOS</b>				
Tiempo para deliberar				
Lugar de espera del evaluado				
Uso del Formato autorizado				
Retroalimentación al evaluado				
<b>Observaciones:</b>				