



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO**

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

Nº 096

UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Lic. Marcelo Mollo Chuquimia Profesional V Licencias al Personal	14 FEB. 2022	
REVISADO	Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Profesional III en Gestión de la Calidad y SOA	25 FEB. 2022	
	D.V. Rodrigo Tribeño Contreras Jefe de Unidad de Licencias al Personal	25 FEB. 2022	
	ATCO. Victor Andrés Quintana Castro Director de Seguridad Operacional a.i.	25 FEB. 2022	
APROBADO	Gral. Fza. Aé. Celler Aparicio Arispe Rosas Director Ejecutivo a.i.	17 MAR. 2022	

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 096
La Paz,

17 MAR 2022

VISTO:

El Informe PLA-0030 DGAC-06586/2022 de fecha 25 de febrero de 2022, emitido por el Profesional III en Gestión de Calidad y SOA, mediante el cual solicita la aprobación con Resolución Administrativa de la actualización de los Procedimientos DSO/PEL-PRO-002; DSO/PEL-PRO-003; DSO/PEL-PRO-017 Y DSO/PEL-PRO-021.

CONSIDERANDO:

Que el numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado establece como una de las funciones del Estado en la economía el de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia N° 2902, de 29 de octubre de 2004, en su inciso f) del Artículo 9, establece que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico nacional, ejercida dentro un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Decreto Supremo N° 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone en su Artículo 2 que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional.

Que el Numeral 1 del Artículo 8 del Decreto Supremo N° 28478, determina que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene la función de ejercer la dirección, fiscalización, reglamentación y coordinación de políticas, técnico-operativa, comercial, legal y administrativa de la actividad aeronáutica civil dictada por el Estado boliviano, los tratados e instrumentos internacionales.

Que el numeral 5 del Artículo 8 del Decreto Supremo N° 28478 estipula que la DGAC tiene la función de formular, aprobar y ejecutar las normas técnico-operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia.

Que el numeral 8 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, determina que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene la atribución de aprobar los Manuales y Procedimientos Técnico-Operativos y Comerciales.

Que la Resolución Administrativa N° 415 de 30 de agosto de 2019, aprueba el procedimiento DSO/PEL-PRO-002 "Procedimiento de Emisión de Licencias para Miembros de la Tripulación y sus Habilitaciones - Excepto pilotos" en su versión 1 y el procedimiento DSO/PEL-PRO-003 "Procedimiento de Emisión de Licencias para el Personal Aeronáutico y sus Habilitaciones - Excepto Miembros de la Tripulación de Vuelo" en su versión 1.

Que la Resolución Administrativa N° 441 de 12 de septiembre de 2019, aprueba procedimientos de la Unidad de Licencias al Personal el Procedimiento DSO/PEL-PRO-017 "Procedimientos de Evaluaciones de Conocimientos Teóricos" en su versión 0.

CONSIDERANDO:

Que el Jefe de Unidad de Licencias al Personal a.i. remite Informe PEL-0105/2022 - DGAC-4956/2022 de 14 de febrero de 2022, de referencia APROBACIÓN CON RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DSO/PEL-PRO-002; DSO/PEL-PRO-003; DSO/PEL-PRO-017 Y DSO/PEL-PRO-021, que concluye: "...la enmienda a los procedimiento (sic.) de emisión de licencias para la emisión de licencias para miembros de la tripulación y sus habilidades - excepto pilotos, Procedimiento de emisión de licencias para el personal aeronáutico y sus habilitaciones - excepto miembros de la tripulación de vuelo, Procedimiento de evaluación de conocimientos teóricos y Procedimiento de evaluación



oral/practico permitirá optimizar los procesos para la emisión de una licencia y habilitación tanto al usuario solicitante y al personal interno PEL".

Que el Profesional III en Gestión de la Calidad y SOA dependiente del Area de Planificación y Calidad ha emitido el Informe PLA-0030 DGAC-06586/2022 de fecha 25 de febrero de 2022, que concluye:

"1) La Jefatura de Licencias al Personal solicita la emisión del "Procedimiento de Emisión de Licencias para miembros de la tripulación y sus habilitaciones excepto pilotos"; "Procedimiento de Emisión de Licencias para el personal aeronáutico y sus habilitaciones excepto miembros de la tripulación de vuelo"; "Procedimientos de Evaluación de conocimientos teóricos" y del "Procedimiento para la de pericia" con el propósito de optimizar los procesos para la emisión de una licencia y habilitación tanto para el usuario solicitante como para el personal interno PEL, acorde a las enmiendas de las RAB 61, 63 y 65. --- 2). Se revisaron y adecuaron los documentos requeridos, en virtud al formato y estructura estandarizada de documentos de la DGAC; se le asigna los siguientes códigos bajo los formatos y requerimientos establecidos en el Procedimiento de Elaboración de Información Documentada DGAC-PROC-001R2:

- ✓ DSO/PEL-PRO-002 en su versión 2
- ✓ DSO/PEL-PRO-003 en su versión 2
- ✓ DSO/PEL-PRO-017 en su versión 1
- ✓ DSO/PEL-PRO-021 en su versión 0
- ✓ DSO/PEL-ESP-002 en su versión 2
- ✓ DSO/PEL-ESP-003 en su versión 2

3) La Dirección Ejecutiva de la DGAC, es la instancia de aprobación de los procedimientos reglamentos y documentos relacionados, de acuerdo al D.S. 28478".

Que el Informe PLA-0030 DGAC-06586/2022 recomienda: "1. Derivar el presente informe a la Dirección Jurídica de la DGAC, para la elaboración de la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos detallados en el numeral II. --- 2. Posterior a la Emisión de la Resolución Administrativa por Dirección Ejecutiva, remitir los documentos originales a Planificación y Calidad para el registro y control del documento aprobado y realizar la distribución de una copia a la dirección dueña del proceso correspondiente para su difusión y aplicación al interior de la Institución, cumpliendo con el Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PROC-002R4".

Que la Dirección Jurídica ha emitido el Informe DJ-0475/DGAC-6586/2022, de 16 de marzo de 2022, mismo que concluye: "...que la solicitud de aprobación del DSO/PEL-PRO-002 "Procedimiento de Emisión de Licencias para miembros de la tripulación y sus habilitaciones excepto pilotos" en su versión 2, el DSO/PEL-PRO-003 "Procedimiento de Emisión de Licencias para el personal aeronáutico y sus habilitaciones excepto miembros de la tripulación de vuelo" en su versión 2, el DSO/PEL-PRO-017 "Procedimiento de Evaluación de conocimientos teóricos" en su versión 1, el DSO/PEL-PRO-021 "Procedimientos para la prueba de pericia" en su versión 0, es viable. Toda vez que no contravienen el ordenamiento jurídico vigente. Por lo tanto, corresponde dar curso a la solicitud, con la emisión de la respectiva Resolución Administrativa para su aprobación y además se deje sin efecto legal la Resolución Administrativa N° 415 de 30 de agosto de 2019, respecto al documento DSO/PEL-PRO-002, "Procedimiento de Emisión de Licencias para miembros de la tripulación y sus habilitaciones excepto pilotos" en su versión 1 y respecto al documento DSO/PEL-PRO-003 "Procedimiento de Emisión de Licencias para el Personal Aeronáutico y sus Habilitaciones - Excepto Miembros de la Tripulación de Vuelo" en su versión 1; asimismo, se deje sin efecto legal la Resolución Administrativa N° 441 de 12 de septiembre de 2019, respecto al documento DSO/PEL-PRO-017, "Procedimientos de Evaluaciones de Conocimientos Teóricos" en su versión 0".

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 27298, de 3 de diciembre de 2020 se ha designado al Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC.

Que el numeral 5 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, establece como atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, la emisión de Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia;



POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DGAC, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY;

RESUELVE:

PRIMERO.- I. Aprobar los siguientes documentos:

Nº	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DSO/PEL-PRO-002	Procedimiento de Emisión de Licencias para miembros de la tripulación y sus habilitaciones excepto pilotos.	2	Optimización de las tareas del proceso
2	DSO/PEL-PRO-003	Procedimiento de Emisión de Licencias para el personal aeronáutico y sus habilitaciones excepto miembros de la tripulación de vuelo.	2	Optimización de las tareas del proceso
3	DSO/PEL-PRO-017	Procedimiento de Evaluación de conocimientos teóricos.	1	Optimización de las tareas del proceso
4	DSO/PEL-PRO-021	Procedimientos para la prueba de pericia.	0	Emisión de un nuevo procedimiento

II. Los documentos descritos anteriormente forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

SEGUNDO.- Dejar sin efecto legal la Resolución Administrativa N° 415 de 30 de agosto de 2019, respecto al documento DSO/PEL-PRO-002, "Procedimiento de Emisión de Licencias para miembros de la tripulación y sus habilitaciones excepto pilotos" en su versión 1, y respecto al documento DSO/PEL-PRO-003 "Procedimiento de Emisión de Licencias para el Personal Aeronáutico y sus Habilitaciones - Excepto Miembros de la Tripulación de Vuelo" en su versión 1; asimismo dejar sin efecto legal la Resolución Administrativa N° 441 de 12 de septiembre de 2019, respecto al documento DSO/PEL-PRO-017, 017 "Procedimientos de Evaluaciones de Conocimientos Teóricos" en su versión 0.

TERCERO.- Remitir el documento original al Área de Planificación y Calidad para el registro y control del documento aprobado y realizar la distribución de una copia al área dueña de los procesos para su difusión y aplicación al interior de la institución.

CUARTO.- La Dirección de Seguridad Operacional queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Abog. Ramiro Jaramilla Maldonado
DIRECTOR JURÍDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

[Signature]
Abog. Pablo Aparicio Araya Rojas
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil



CAAR/RJM/jvvlr/pdsa
C.c. Archivo
C.c. DUE



Es copia fiel del original que cursa en el Archivo Central de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, por lo que se legaliza en cumplimiento de los Arts 1311 del Código Civil y 150 Inc. 2 de su procedimiento.

[Signature]
Lic. Javier L. Mamani Mujica
TECNICO III, ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTORICO
Dirección General de Aeronáutica Civil



PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 2 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

1 OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es el de establecer y formalizar las actividades requeridas para la emisión de licencias de acuerdo a la Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 63 “Licencias para miembros de la tripulación excepto pilotos”.

2 ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las solicitudes de licencias para Mecánicos de a Bordo; Navegante y Tripulantes de Cabina; y habilitaciones tipo correspondientes, iniciados en la Oficina Central o Regionales de la DGAC.

3 RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de este procedimiento se designa:

- El Jefe del Licencias al Personal es el Responsable (Dueño) del Proceso y responsable del cumplimiento y difusión de este procedimiento.
- El Director de Seguridad Operacional es el responsable de la revisión del presente procedimiento.
- El Director Ejecutivo es el responsable de la aprobación (según D.S. 28478) del presente procedimiento.
- Todo el personal de la Unidad de Licencias al Personal Aeronáutico (PEL) es responsable de la aplicación del presente procedimiento.
- Los Inspectores involucrados son responsables de la aplicación del presente procedimiento donde se especifique su participación.

4 DOCUMENTOS DE RESPALDO

- Ley 2902 aeronáutica Civil del Estado Plurinacional de Bolivia
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional dela DGAC
- RAB 63 “Reglamento de Licencias para miembros de la tripulación excepto pilotos.”
- RAB 67 “Normas para el otorgamiento del Certificado Médico Aeronáutico
- Doc. 9379 “Manual de procedimientos para el establecimiento y Gestión de un sistema Estatal de licencias al personal”
- Doc. 9734 “manual de vigilancia de la seguridad operacional , parte A Capitulo 3

5 PROCEDIMIENTO

5.1 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 3 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

Actuación humana. Capacidades y limitaciones humanas que repercuten en la seguridad y eficiencia de las operaciones aeronáuticas.

Aeronave. Toda máquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra.

Aeronave (categoría de). Clasificación de las aeronaves de acuerdo con características básicas especificadas, por ejemplo: avión, helicóptero, planeador, globo libre.

Aeronave (tipo de). Todas las aeronaves de un mismo diseño básico con sus modificaciones, excepto las que alteran su manejo o sus características de vuelo.

Aeronave certificada para volar con un solo piloto. Tipo de aeronave que el Estado de matrícula ha determinado, durante el proceso de certificación, que puede volar en condiciones de seguridad con una tripulación mínima de un piloto.

Aeronave de despegue vertical. Aeronave más pesada que el aire capaz de realizar despegues y aterrizajes verticales y vuelos de baja velocidad, lo cual depende principalmente de dispositivos de sustentación por motor o del empuje del motor para sustentarse durante estos regímenes de vuelo, así como de un plano o planos aerodinámicos no giratorios para sustentar se durante vuelo horizontales.

Aeronave que debe ser operada con un copiloto. Tipo de aeronave que requiere operarse con un copiloto según se especifica en el certificado de tipo o en el certificado de explotador de servicios aéreos.

Aeronave pilotada a distancia (RPA). Aeronave no tripulada que es pilotada desde una estación de pilotaje a distancia.

Amenaza. Suceso o error que está fuera del control de la persona que se encarga de la operación, aumenta la complejidad de la operación y que debe manejarse para mantener el margen de seguridad.

Aptitud para el vuelo. La aplicación conveniente del buen juicio, conocimientos sólidos, pericias y actitudes bien consolidadas para lograr los objetivos de vuelo.

Avión (aeroplano). Aerodino propulsado por motor, más pesado que el aire, que debe su sustentación en vuelo principalmente a reacciones aerodinámicas ejercidas sobre superficies que permanecen fijas en determinadas condiciones de vuelo.

Autoridad otorgadora de licencias. Autoridad, designada por el Estado contratante, encargada del otorgamiento de licencias al personal aeronáutico.

Nota.- Se considera que el Estado contratante ha encargado de lo siguiente a la Autoridad otorgadora de licencias:

- a) Evaluar la idoneidad del candidato para ser titular de una licencia o habilitación;
- b) expedir y anotar licencias y habilitaciones;
- c) designar y autorizar a las personas aprobadas;
- d) aprobar los cursos de instrucción;
- e) aprobar el uso de dispositivos de instrucción para simulación de vuelo y autorizar para dicho uso con objeto de adquirir la experiencia o demostrar la pericia exigida para la expedición de una licencia o habilitación; y
- f) convalidar las licencias expedidas por otros Estados contratantes.

Competencia. La combinación de pericias, conocimientos y actitudes que se requiere para desempeñar una tarea ajustándose a la norma prescrita.

Convalidación (de una licencia). Medida tomada por un Estado contratante, mediante la cual, en vez de otorgar su propia licencia, reconoce como equivalente a la suya propia, la otorgada por otro Estado contratante.

Convalidación automática de licencia. Convalidación de una licencia extranjera que se realiza en virtud de un acuerdo oficial entre Estados contratantes, que hayan adoptado requisitos comunes para el otorgamiento de licencias y habilitaciones y, que cuenten con un sistema de vigilancia que garantice el cumplimiento de estos requisitos.

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 4 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

Conversión. Método por el cual un Estado otorga una licencia nacional basándose en una licencia extranjera, válida y vigente, emitida por un Estado contratante al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, a una persona nacional, previo cumplimiento de los requisitos establecidos para tal fin.

Copiloto. Piloto titular de licencia, que presta servicios de pilotaje sin estar al mando de la aeronave, a excepción del piloto que vaya a bordo de la aeronave con el único fin de recibir instrucción de vuelo.

Crédito. Reconocimiento de medios alternativos o de calificaciones previas

Criterios de actuación. Enunciación, para fines de evaluación, sobre el resultado que se espera del elemento de competencia y una descripción de los criterios que se aplican para determinar si se ha logrado el nivel requerido de actuación.

Detectar y evitar. Capacidad de ver, captar o detectar tránsito en conflicto u otros peligros y adoptar las medidas apropiadas.

Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC): es la Máxima Autoridad Aeronáutica Civil (AAC) del país, tiene la responsabilidad de la conducción y administración del sector aeronáutico, mediante la planificación, reglamentación y fiscalización de las actividades de la aviación civil, en concordancia con las políticas y planes del Estado Plurinacional de Bolivia, acorde con normas y reglamentaciones nacionales e internacionales, para contribuir al desarrollo del país.

Elementos de competencia. Acción que constituye una tarea, en la cual hay un suceso inicial, uno final, que definen claramente sus límites y un resultado observable.

Entrenador para procedimientos de vuelo. Dispositivo de instrucción para simulación de vuelo.

Error. Acción u omisión de la persona encargada de la operación, que da lugar a desviaciones de las intenciones o expectativas de la organización o de la persona encargada de la operación.

Examinador de vuelo. Persona designada y autorizada como examinador de vuelo por la Dirección General de Aeronáutica de Civil (AAC), adecuadamente calificada por su integridad, para realizar, en nombre de la DGAC, las pruebas de pericia y las verificaciones de competencia.

Habilitación. Autorización inscrita en una licencia de personal aeronáutico o asociado con ella, y de la cual forma parte, en la que se especifican condiciones especiales, atribuciones o restricciones referentes a dicha licencia.

Instrucción reconocida. Instrucción que se imparte en el marco de un programa especial y supervisión que el Estado contratante aprueba.

Licencia. Documento oficial otorgado por la DGAC, que indica la especialidad aeronáutica del titular y las restricciones en caso de haberlas, y le otorga la facultad para desempeñar las funciones propias de las habilitaciones expresamente consignadas en ella.

Manejo de amenazas. Detección de amenazas y respuesta a ellas con contramedidas que reduzcan o eliminen las consecuencias y disminuyan la posibilidad de errores o estados no deseados.

Manejo de errores. Detección de errores y respuestas a ellos con contramedidas que reduzcan o eliminen las consecuencias y disminuyan la probabilidad de errores o estados no deseados.

Miembro de la tripulación de vuelo. Miembro de la tripulación, titular de la correspondiente licencia, a quien se asignan obligaciones esenciales para la operación de una aeronave durante el período de servicio de vuelo.

Modelo de competencias adaptado. Un conjunto de competencias, con su descripción y criterios de actuación correspondientes, adaptado de un marco de competencias de la OACI, que una organización utiliza para elaborar instrucción y evaluación basadas en competencias y destinadas a determinada función.

Noche. Las horas comprendidas entre el fin del crepúsculo civil vespertino y el comienzo del crepúsculo civil matutino, o cualquier otro período entre la puesta y la salida del sol que prescriba la autoridad correspondiente.

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 5 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

Nota.- El crepúsculo civil termina por la tarde cuando el centro del disco solar se halla a 6° por debajo del horizonte y empieza por la mañana cuando el centro del disco solar se halla a 6° por debajo del horizonte.

Operación de transporte aéreo comercial. Una operación de aeronave remunerada o de alquiler para el transporte de pasajeros, cargo o correo.

Organización de instrucción reconocida. Entidad aprobada por y que funciona bajo la supervisión de la DGAC de conformidad con los requisitos del Anexo 1 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional. Se refiere a los centros de instrucción aprobados por la DGAC de acuerdo a la RAB 141, RAB 142 y RAB 147.

Piloto al mando. Piloto designado por el explotador, o por el propietario en el caso de la aviación general, para estar al mando y encargarse de la realización segura de un vuelo.

Piloto al mando bajo supervisión. Copiloto que desempeña, bajo la supervisión del piloto al mando, las responsabilidades, y funciones del piloto al mando, conforme al método de supervisión aceptable para la DGAC.

Plan de vuelo. Información especificada que, respecto a un vuelo proyectado o a parte de un vuelo de una aeronave, se proporciona a las dependencias de los servicios de tránsito aéreo.

Planeador. Aerodino no propulsado por motor, más pesado que el aire, que principalmente deriva su sustentación en vuelo de reacciones aerodinámicas sobre superficies que permanecen fijas en determinadas condiciones de vuelo.

Prueba de pericia. Demostración de pericia para la emisión de una licencia o habilitación, incluido cualquier examen oral que pudiera ser necesario.

Renovación. Acto administrativo por el cual al titular de una licencia se le restablece la o las atribuciones que la misma le confiere, una vez cumplido con los requisitos establecidos en el presente reglamento.

Sustancias psicoactivas. El alcohol, los opiáceos, los cannabinoides, los sedativos e hipnóticos, la cocaína, otros psico-estimulantes, los alucinógenos y los disolventes volátiles, con exclusión del tabaco y la cafeína y los que consideren las normas legales vigentes en cada Estado.

Tiempo de vuelo — aviones. Tiempo total transcurrido desde que el avión comienza a moverse con el propósito de despegar, hasta que se detiene completamente al finalizar el vuelo.

Nota.- Tiempo de vuelo, tal como aquí se define, es sinónimo de tiempo “entre calzos” de uso general, que se cuenta a partir del momento en que el avión comienza a moverse con el propósito de despegar, hasta que se detiene completamente al finalizar el vuelo.

Unidad de competencia. Función discreta que consta de varios elementos de competencia.

Uso problemático de ciertas sustancias. El uso de una o más sustancias psicoactivas y neurotrópicas, sean estimulantes, depresoras, alucinógenas, reguladoras o moduladoras de funciones neurosensoriales o neuromusculares críticas en aviación (administradas por indicación médica reglada o inadecuadamente cumplida, o automedicada sin prescripción médica), por el personal aeronáutico, de manera que:

(a) constituya un riesgo directo para quien las usa o ponga en peligro las vidas, la salud o el bienestar de otros; o

(b) provoque o empeore un problema o desorden de carácter ocupacional, social, mental o físico. Verificación de la competencia. Demostración de pericia para mantener vigente las atribuciones de las habilitaciones del titular de una licencia, incluido cualquier examen oral que pudiera ser necesario.

ACRONIMOS

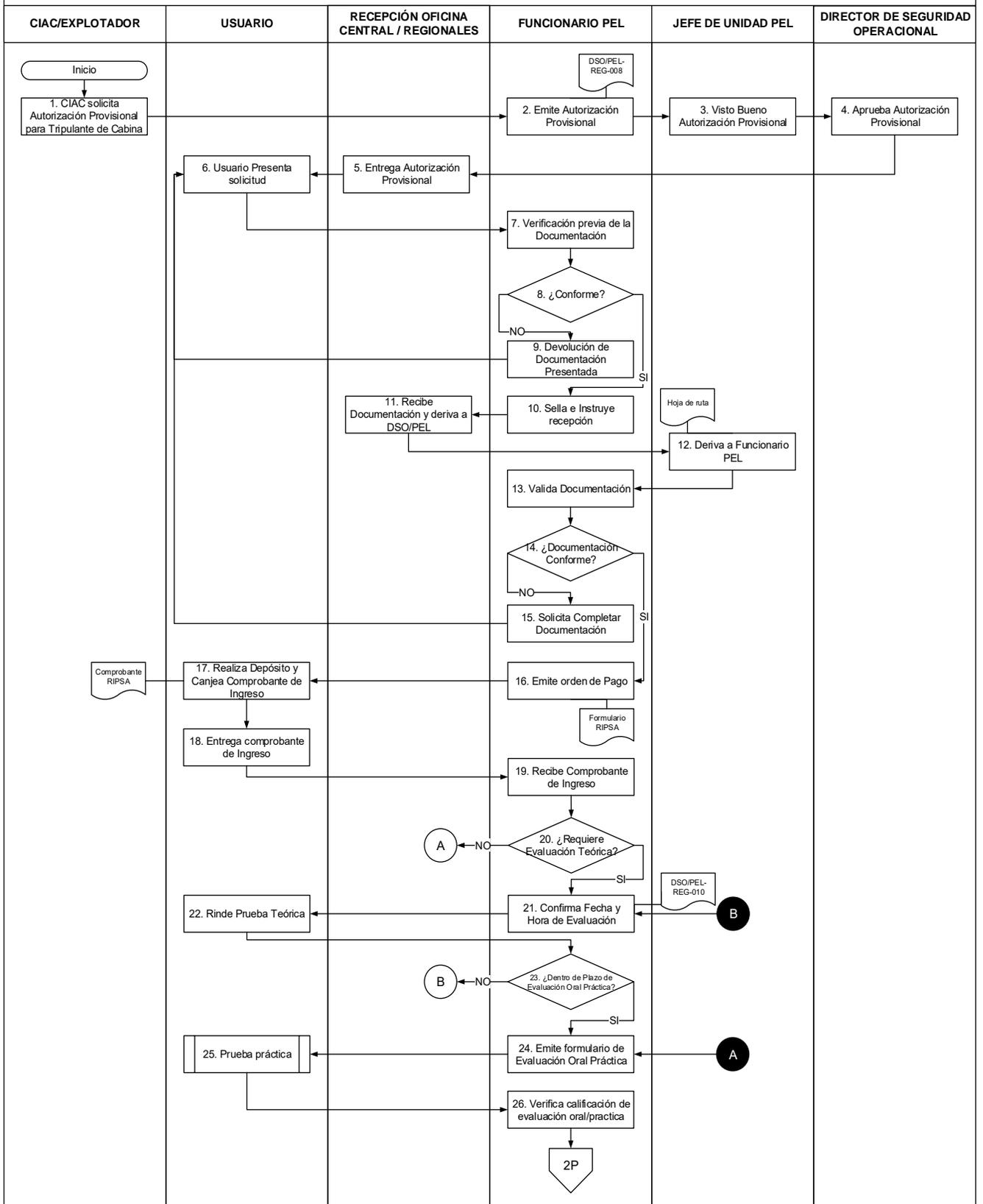
- a) AAC Autoridad de Aviación Civil.
- b) AME Médico examinador aeronáutico.
- c) CIAC Centro de instrucción de aeronáutica civil.
- d) CEAC Centro de entrenamiento de aeronáutica civil.

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 6 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

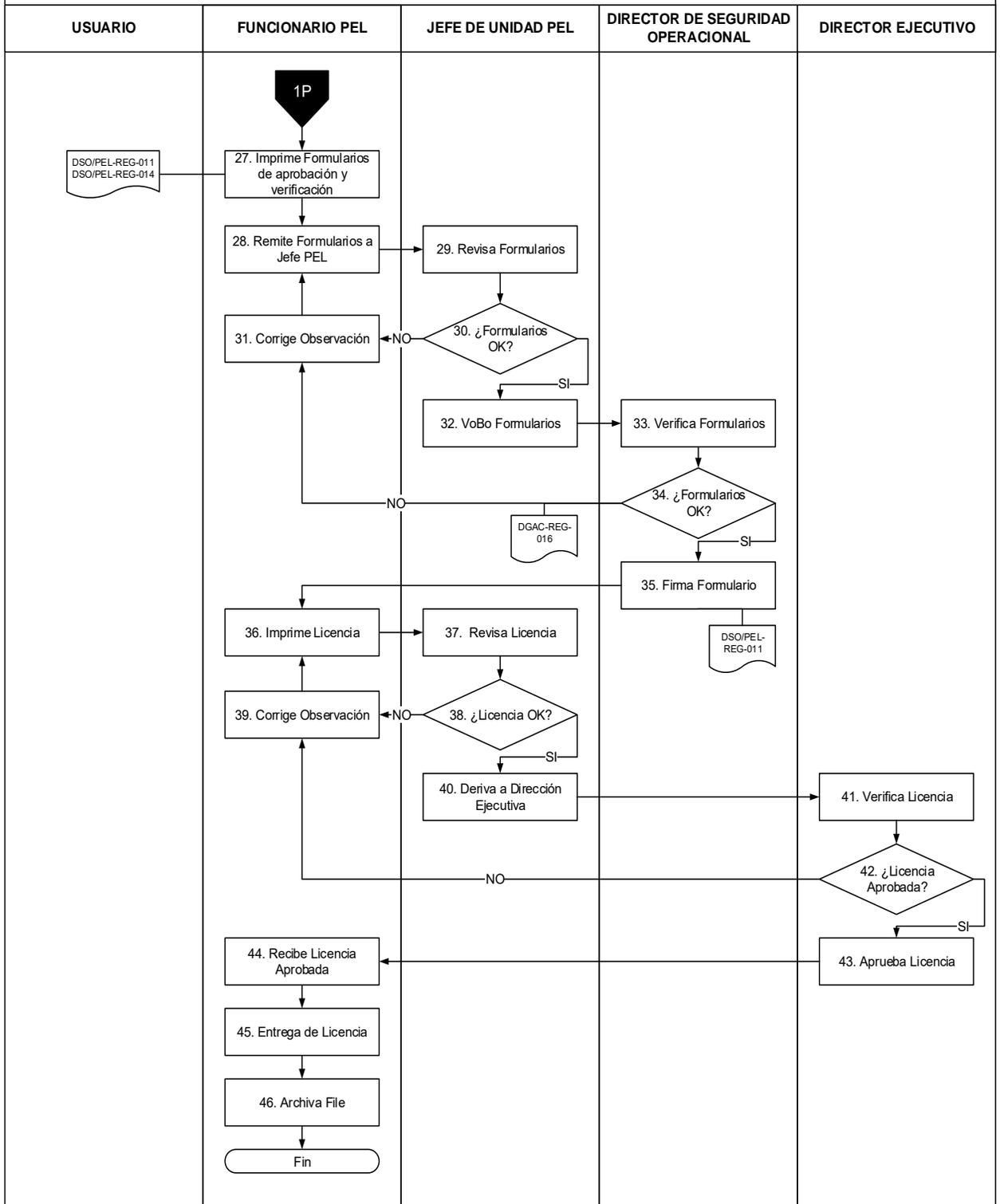
- e) **CMAE** Centro médico aeronáutico examinador.
- f) **RAB** Reglamentos Aeronáuticos Boliviano
- g) **MGPPPEL** Manual de gestión y procedimiento de la Oficina PEL
- h) **OACI** Organización de Aviación Civil Internacional.
- i) **OJT** Instrucción práctica en el puesto de trabajo.
- j) **PEL** Licencias al personal.
- k) **PSE** Proveedores de servicios de evaluación.
- l) **SARP** Normas y métodos recomendados.
- m) **SRVSOP** Sistema Regional de Cooperación para la vigilancia de la seguridad operacional.
- n) **USOAP** Programa universal de auditoría de la vigilancia de la seguridad operacional.
- o) **APA** Alumno Piloto Avión
- p) **APH** Alumno Piloto Helicóptero
- q) **PPA** Piloto Privado Avión
- r) **PPH** Piloto Privado Helicóptero
- s) **PCA** Piloto Comercial Avión
- t) **PCH** Piloto Comercial Helicóptero
- u) **TLA** Piloto Transporte Línea Aérea Avión
- v) **TLA H** Piloto Transporte Línea Aérea Helicóptero
- w) **IFR** Vuelo por Instrumento
- x) **Mont-T** Monomotores Terrestres
- y) **Mult-T** Multimotores terrestres
- z) **Inst. Vlo.** Instructor de Vuelo

5.2 FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS



PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS



PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 9 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. CIAC solicita Autorización Provisional para Tripulante de Cabina	Antes de realizar la solicitud de licencia y/o habilitación de Tripulante de Cabina de Pasajeros. El CIAC o Explotador Aéreo deberá solicitar la Autorización Provisional de Vuelo para la realización de la Experiencia Operacional.	
2. Emite Autorización Provisional	El Funcionario PEL genera el formulario DSO/PEL-REG-008 Autorización Provisional al Usuario Solicitante.	DSO/PEL-REG-008
3. Visto Bueno Autorización Provisional	En la Oficina Central y en las Regionales, el Jefe de Unidad PEL da el visto bueno a la Autorización Provisional y la deriva al Director de Seguridad Operacional para su aprobación. Nota: La Regional debe enviar la autorización provisional en formato digital para la aprobación correspondiente.	
4. Aprueba Autorización Provisional	El Director de Seguridad Operacional verifica la Autorización, con el V°B° del Jefe de Unidad PEL, la firma en señal de Aprobación y la deriva al Funcionario PEL para su entrega. Nota: El Funcionario de la oficina central PEL remitirá por correo electrónico la autorización provisional a la oficina regional PEL.	
5. Entrega Autorización Provisional	En la oficina Central se entregara la (s) autorizaciones provisionales al CIAC, en la Regionales se remitirá mediante correo electrónico para la posterior entrega al CIAC u Operador.	
6. Usuario presenta solicitud	El Usuario solicitante entrega la solicitud debidamente firmada y documentada en la Oficina Central, Regionales o Subregionales.	
7. Verificación previa de la documentación	Antes de que los trámites ingresen a la Institución, el Funcionario PEL revisará que la Solicitud de Licencia o Habilitación esté correctamente llenada y estén adjuntos todos los documentos en cumplimiento a los requisitos detallados en el DSO/PEL-REG-014. NO está permitida la entrega posterior de documentos faltantes.	
8. ¿Conforme?	Si existe algún error o falta algún documento, se explica el hecho al solicitante y se rechaza la solicitud pasando al punto 9. Si la Solicitud y documentos adjuntos cumplen los requisitos exigidos, se procederá con el paso 10 (sellar con la fecha y Vo.Bo. del Funcionario de la Unidad PEL para entrega en recepción).	
9. Devolución de documentación presentada	El Funcionario PEL hace la devolución de la solicitud e indica al Usuario las observaciones detectadas para que sean subsanadas.	
10. Sella e instruye recepción	El Funcionario PEL sella y registra la firma y fecha en el registro de solicitud e instruye la recepción de la solicitud por ventanilla ingreso.	
11. Recibe Documentación y deriva a DSO/PEL	En Oficina Central, Recepción Central recibe la solicitud y la deriva a la DSO/PEL según procesos internos de correspondencia; En Regionales o Subregionales el Funcionario PEL recibe la solicitud.	

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 10 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
12. Deriva a Funcionario PEL	El Jefe de Unidad PEL (tramites generados oficina central) o Funcionario PEL (tramites generados en las Regionales) toma conocimiento de la solicitud y la deriva por medio de la hoja de ruta al Funcionario PEL asignado según corresponda.	Hoja de Ruta
13. Valida Documentación	El Funcionario PEL revisa con mayor detalle el cumplimiento de los requisitos establecidos en la RAB 61, puntualizados en el DSO/PEL-ESP-001.	
14. ¿Documentación Conforme?	Si la documentación no está completa o contiene errores, el Funcionario PEL solicita completar la documentación al usuario solicitante, pasando al paso 15. Si la documentación validada cuenta con el visto bueno del Funcionario PEL, se pasa al paso 16 programando la evaluación teórica o práctica dependiendo el tipo de licencia y/o habilitación.	
15. Solicita Completar Documentación	El Funcionario PEL comunica vía oral o escrita al usuario, las observaciones a la documentación presentada; y solicita subsanar las mismas.	
16. Emite orden de Pago	El Funcionario PEL emite la orden de pago y se la entrega al usuario.	Formulario RIPSA
17. Realiza Deposito y Canjea Comprobante de Ingreso	El Usuario solicitante realiza el pago correspondiente y canjea su comprobante de ingreso con la DAF en oficinas de la DGAC o mediante sistema de pago en línea.	Comprobante de ingreso RIPSA
18. Entrega comprobante de Ingreso	El Usuario solicitante entrega el Comprobante de Ingreso al Funcionario PEL.	
19. Recibe Comprobante de Ingreso	El Funcionario PEL recibe el Comprobante de Ingreso, sella con la fecha de recepción y Anexa toda la documentación al File del Usuario solicitante.	
20. ¿Requiere Evaluación Teórica?	Si la solicitud es para optar a una Licencia o Habilitación que requiere la evaluación teórica, el proceso continúa con la confirmación de la fecha y hora de la evaluación Teórica en el paso 21. Si la solicitud es para optar a una Habilitación que no requiere evaluación teórica, continúa con la prueba de evaluación oral práctica (paso 24).	
21. Confirma Fecha y Hora de Evaluación	Si la documentación y la solicitud son correctas; el Funcionario PEL confirma la fecha y hora de la evaluación teórica. El Jefe de Unidad PEL o el Funcionario designado PEL de la Regional firman el DSO/PEL-REG-010 Orden de Evaluación Teórica.	DSO/PEL-REG-010
FASE 2: EVALUACIÓN TEÓRICA		
22. Rinde Prueba Teórica	Proceder de acuerdo a Procedimiento de Evaluación Teórica PRO-DSO/PEL-PRO-017	
23. ¿Dentro de Plazo de Evaluación Oral Práctica?	El Funcionario PEL valida si el Usuario solicitante de una Licencia está dentro del plazo permitido para la ejecución de la evaluación oral práctica. Este debe haber aprobado la Evaluación teórica requerida dentro los 12 meses precedentes a la fecha de la Evaluación Oral Práctica.	

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 11 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
	Si el Usuario está dentro de Plazo, se emite la Orden de evaluación Oral Practica en el paso 24. Si el Usuario esta fuera de Plazo, se notificará que debe rendir la evaluación Teórica en la misma instancia aprobada (vuelve al paso 21).	
24. Emite Formulario de Evaluación Oral Práctica	El Funcionario PEL a través del SIDECA emite el Formulario DSO/PEL-REG-013 Orden de Evaluación Oral Practica y el memorándum de designación;	DSO/PEL-REG-013
FASE 3: EVALUACIÓN ORAL PRÁCTICA		
25. Prueba práctica	El Usuario rinde la prueba de acuerdo a Procedimiento Evaluación Oral/Practica (DSO/PEL-PRO-021)	
26. Verifica calificación de evaluación oral/practica	El Funcionario PEL verifica el resultado de la evaluación oral/practica, si fuese satisfactorio pasa a la aprobación de la licencia, si fuese insatisfactorio proceder de acuerdo Procedimiento de Evaluación Oral/Practica.	
FASE 4: APROBACIÓN DE LICENCIAS Y/O HABILITACIONES		
27. Imprime Formularios de aprobación y verificación	El Funcionario PEL imprime el formulario de aprobación de Licencia, Habilitación, Convalidación o Conversión DSO/PEL-REG-011 y da su visto bueno. Además, imprime el Formulario de Verificación de Requisitos DSO/PEL-REG-014, ordena la documentación de acuerdo al mismo y lo firma dando conformidad del cumplimiento de requisitos.	DSO/PEL-REG-011 DSO/PEL-REG-014
28. Remite Formularios a Jefe PEL	El Funcionario PEL remite los formularios DSO/PEL-REG-011 y DSO/PEL-REG-014 al Jefe de Unidad de PEL para su revisión y VoBo. Nota: Es posible para las oficinas Regionales o Sub Regionales PEL remitir un trámite concluido por medio de una nube PEL. Para la aprobación se debe presentar los formularios DSO/PEL-REG-011, DSO/PEL-REG-014 en formato físico y los adjuntos en digital.	
29. Revisa Formularios	El Jefe de Unidad PEL revisa los Formularios y la información generada en el proceso.	
30. ¿Formularios OK?	Si los formularios son observados por el Jefe de Unidad PEL, este solicita su corrección y genera un registro de Producto No Conforme DGAC-REG-016 (se dirige al paso 31). Si los Formularios no tienen observaciones, el Jefe de Unidad PEL firma el formulario de aprobación de Licencia y/o Habilitación, Convalidación o Conversión DSO/PEL-REG-011 y el Formulario de Verificación de Requisitos DSO/PEL-REG-014, y los deriva a DSO (se dirige al paso 32).	
31. Corrige Observación	El Funcionario PEL corrige las observaciones generadas a los Formularios.	
32. V°B° Formularios	Los Formularios son firmados por el Jefe de Unidad PEL y es derivado a la Dirección de Seguridad Operacional para su verificación.	
33. Verifica Formularios	El Director de Seguridad Operacional revisa los Formularios y la información generada en el proceso.	
34. ¿Formulario OK?	Si los Formularios son observados por el Director de Seguridad Operacional, este solicita su corrección y	DGAC-REG-016

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 12 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
	genera un registro de Producto No Conforme DGAC-REG-016 (vuelve al paso 31). Si los Formularios no tienen observaciones, el Director de Seguridad Operacional firma el formulario de aprobación de Licencia y/o Habilitación, Convalidación o Conversión DSO/PEL-REG-011 como verificado (se dirige al paso 35).	
35. Firma Formulario	El formulario de aprobación de Licencia y/o Habilitación, Convalidación o Conversión DSO/PEL-REG-011 es firmado por el Dirección de Seguridad Operacional y es derivado a la Unidad PEL para la impresión de la Licencia.	DSO/PEL-REG-011
36. Imprime Licencia	El Funcionario PEL responsable de impresión de Licencias, Imprime la Licencia correspondiente y la remite al Jefe de Unidad PEL junto con el file del proceso.	
37. Revisa la Licencia	El Jefe de Unidad PEL revisa la Licencia Impresa.	
38. ¿Licencia OK?	Si la licencia es observada por el Jefe de Unidad PEL, este solicita su corrección (se dirige al paso 39). Si la Licencia no tiene observaciones, el Jefe de Unidad PEL la deriva a la DEJ para su aprobación (se dirige al paso 40).	
39. Corrige Observación	El Responsable de Impresión PEL corrige las observaciones generadas a la Licencia.	
40. Deriva a Dirección Ejecutiva	Los Formularios y la Licencia Impresa son derivados a la Dirección Ejecutiva para su verificación.	
41. Verifica Licencia	El Director Ejecutivo verifica la Licencia y la información generada en el proceso	
42. ¿Licencia Aprobada?	Si la Licencia es observada por el Director Ejecutivo, este solicita su corrección (vuelve al paso 39). Si la licencia no tiene observaciones, el Director Ejecutivo firma el formulario de aprobación de Licencia y/o Habilitación, Convalidación o Conversión DSO/PEL-REG-011 como aprobado (prosigue con el paso 43).	
43. Aprueba Licencia	El formulario de aprobación de Licencia y/o Habilitación, Convalidación o Conversión DSO/PEL-REG-011 es firmado por el Director Ejecutivo como aprobado y es derivado a través de archivo central al Responsable PEL para la entrega de la Licencia.	
44. Recibe Licencia Firmada	El Funcionario PEL recibe la Licencia aprobada por el Director Ejecutivo.	
45. Entrega de Licencia	El Funcionario PEL entrega la Licencia aprobada al Usuario Solicitante o la remite a la Regional correspondiente para su entrega.	
46. Archivo FILE	El Funcionario PEL archiva la carpeta del proceso con separadores (identificando la culminación del proceso), foliada, y digitalizada en Archivo Central.	

5.4 **REEMPLAZOS**

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 Director de Seguridad Operacional, asume el cargo un interino designado.

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 13 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

- En ausencia del Técnico PEL, el Jefe de Unidad PEL debe designar un responsable interino.

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

5.5 **ACTIVIDADES DE CONTROL**

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODO LOGÍA
13. Valida documentación	Funcionario PEL	El Técnico PEL revisa a mayor detalle el cumplimiento de los requisitos establecidos en la RAB 63, puntualizados en el DSO/PEL-ESP-002.	Revisión Documental Sistematizada
22. Rinde Prueba Teórica	Funcionario PEL	Proceder de acuerdo a Procedimiento de Evaluación Teórica PRO-DSO/PEL-PRO-017	Revisión Documental Sistematizada
25. Prueba Practica	Funcionario PEL	Proceder de acuerdo a Procedimiento Evaluación PRO-DSO/PEL-PRO-001	Revisión Documental Sistematizada
30. ¿Formularios OK?	Jefe de Unidad PEL	Si los formularios son observados por el Jefe de Unidad PEL, este solicita su corrección y genera un registro de Producto No Conforme DGAC-REG-016. Si los Formularios no tienen observaciones, el Jefe de Unidad PEL firma el formulario de aprobación de Licencia y/o Habilitación, Convalidación o Conversión DSO/PEL-REG-011 y el Formulario de Verificación de Requisitos DSO/PEL-REG-014, y los deriva a DSO.	Revisión Documental
34. ¿Formularios OK?	Director de Seguridad Operacional	Si los Formularios son observados por el Director de Seguridad Operacional, este solicita su corrección y genera un registro de Producto No Conforme DGAC-REG-016. Si los Formularios no tienen observaciones, el Director de Seguridad Operacional firma el formulario de aprobación de Licencia y/o Habilitación, Convalidación o Conversión DSO/PEL-REG-011 como verificado.	Revisión Documental
38. ¿Licencia OK?	Jefe de Unidad PEL	Si la licencia es observada por el Jefe de Unidad PEL, este solicita su corrección. Si la Licencia no tiene observaciones, el Jefe de Unidad PEL la deriva a la DEJ para su aprobación.	Revisión Documental
42. ¿Licencia Aprobada?	Director Ejecutivo	Si la Licencia es observada por el Director Ejecutivo, este solicita su corrección. Si la licencia no tiene observaciones, el Director Ejecutivo firma el formulario de aprobación de Licencia y/o Habilitación, Convalidación o Conversión DSO/PEL-REG-011 como aprobado.	Revisión Documental

5.6 **PLAZO**

El Personal de la Unidad PEL dentro los pasos que interviene, debe procesar la emisión de una licencia y/o habilitación de piloto en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 14 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

De:	A:	Días Hábiles
12. Deriva a Funcionario PEL (Desde la asignación del trámite)	16. Emite Orden de Pago (Hasta la emisión de la orden de pago)	2 días
19. Recibe Comprobante de Ingreso (Desde la recepción del comprobante de ingreso)	21. Confirma Fecha y hora de evaluación (Hasta la programación de la evaluación teórica)	2 días
22. Rinde prueba teórica (Desde la conclusión de la prueba teórica)	24. Emite PEL-013 (Hasta la programación de la evaluación oral/práctica)	2 días
26. Recibe y verifica Informe del Examinador (Desde la recepción del informe del Examinador)	32 V°B° Formularios (Hasta la aprobación de la Jefatura PEL)	2 días
35. Firma Formulario (Desde la recepción del trámite aprobado por el DSO)	40. Deriva a Dirección Ejecutiva (Hasta la derivación a la MAE)	2 días

Es importante mencionar que el presente procedimiento no contempla los plazos (tiempo) de actividades externas a la Unidad PEL, como ser, el tiempo de la correspondencia, el tiempo del solicitante en el depósito bancario y canje por el comprobante de ingreso, el tiempo de evaluación practica que requiere coordinación entre el Usuario y Examinador y el tiempo de aprobación por el DSO o la MAE.

5.7 SEGUIMIENTO Y MEDICION

5.7.1 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO

5.7.1.1 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Al concluir cada trámite, el Funcionario PEL designado para el propósito, proporcionara el formulario digital de Evaluación de Satisfacción al Usuario DGAC-REG-015.

Las respuestas deben ser enviadas al Área de Gestión de la Calidad, que tabulará la información y emitirá un informe semestral con el análisis de datos

Si existen sugerencias, se realiza una reunión con el Área de Gestión de la Calidad, el Jefe de Unidad PEL y los Técnicos PEL, para analizar las sugerencias y determinar la necesidad de iniciar las acciones correspondientes. Si existen quejas, la Unidad de Licencias al Personal debe analizar la pertinencia de utilizar el Procedimiento de Control de Salidas No Conformes DGAC-PRO-006.

INDICADOR: PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INDICADOR	CÓDIGO	CALCULO	FRECUENCIA	META
Porcentaje de Satisfacción del usuario	SSU-PSU	$(N^{\circ}1*20+N^{\circ}2*40+N^{\circ}3*60+N^{\circ}4*80+N^{\circ}5*100)/\text{Total de encuestas de satisfacción}$	Semestral	≥ 80%
DESCRIPCIÓN	Los valores 1, 2, 3, 4 y 5 representan el número de encuestas de Satisfacción del Usuario con las siguientes valoración: N°1= Muy insatisfecho; N°2= Insatisfecho; N°3= Normal; N°4= Satisfecho; N°5= Muy satisfecho. Para el total de encuestas de satisfacción, se consideran todas las encuestas de satisfacción recibidas semestralmente.			
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS			Gráfica de Columnas	

INDICADOR: PORCENTAJE DE USUARIOS EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

INDICADOR	CÓDIGO	CALCULO	FRECUENCIA	META
Porcentaje de usuarios en la evaluación	SSU-UES	$(\text{Total de encuestas de satisfacción recibidas}/\text{Total de usuarios del servicio}) * 100$	Semestral	≥ 30%
DESCRIPCIÓN	Para el total de encuestas de satisfacción se consideran todas las encuestas de satisfacción enviadas por los usuarios durante cada semestre. Para el total de usuarios del servicio, se consideran todos los usuarios de la base de datos actualizada, que recibieron la encuesta durante cada semestre.			
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS			Gráfica de Columnas	

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 15 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

5.7.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PROCESO

5.7.2.1 CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PARA LA EMISION DE LICENCIAS AL PERSONAL

Concluido el mes, el Técnico PEL asignado tiene hasta el día 12 del siguiente mes (o día hábil posterior en caso de fin de semana o feriado) para enviar (vía correo electrónico y copia impresa) el DSO/PEL-REG-027 “Seguimiento de la Emisión de Licencias al Personal” al Área de Gestión de la Calidad, que verifica que todos los plazos hayan sido cumplidos.

Cuando el plazo total desde lo establecido en la tabla de la sección 5.6 de este procedimiento supere **los 10 días, Gestión de la Calidad genera un “Producto No Conforme” y llena el Registro de Producto No Conforme DGAC-REG-016.** Se considerara un periodo de tres meses en los que puedan existir hasta **20%** de Productos No Conformes, un número mayor dará inicio a una Acción Correctiva y/o Preventiva.

El Área de Gestión de la Calidad genera informes de seguimiento mensuales para el análisis de datos, si existe incumplimiento a la Meta, se realiza una reunión extraordinaria con el Área de Gestión de la Calidad, el Director DSO y/o el Jefe de la Unidad PEL y los Técnicos PEL, para analizar el incumplimiento y determinar la necesidad de iniciar Acciones Correctivas o Preventivas.

Trimestralmente, el Área de Gestión de la Calidad envía informes al Director de Seguridad Operacional y realiza las Reuniones de Seguimiento en las que presenta los resultados mensuales y trimestrales. Anualmente el Área de Gestión de la Calidad envía a la Dirección Ejecutiva un informe consolidado de los resultados alcanzados. En las reuniones de seguimiento se analiza la pertinencia de la revisión y actualización de la documentación del proceso.

INDICADOR: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE PLAZO PARA LA ASIGNACIÓN DE MATRÍCULAS

INDICADOR	CÓDIGO	CALCULO	FRECUENCIA	META
<i>Porcentaje de cumplimiento de plazo para la ASIGNACIÓN DE MATRÍCULA</i>	SMP-CPM	(Número de trámites de Emisión de Licencias al Personal cumplidos en plazo/ total de trámites de Emisión de Licencias concluidos) *100	Mensual	Cumplimiento ≥ 80%
DESCRIPCIÓN	El número de trámites cumplidos en plazo, es el recuento mensual de aquellas Licencias Emitidas que se realizaron en los plazos establecidos. Para el total de trámites se consideran todos los trámites de Emisión de Licencias reportados mensualmente por PEL.			
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS			Gráfica de Columnas	

5.7.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO

El proceso de Emisión de Licencias al Personal puede generar los siguientes productos:

- **Licencia al Personal Emitida:** Es aquella licencia que tras todo el proceso de emisión finalmente es aprobada por el Director Ejecutivo y derivada al Técnico PEL para su entrega.

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 16 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

- **Licencia al Personal Anulada:** Es aquella licencia que tras todo el proceso de emisión y la aprobación por el Director Ejecutivo, es anulada por causas internas o externas.
- **Licencia al personal Observada:** Es aquella licencia que tras todo el proceso de emisión antes del Visto Bueno del Jefe de Unidad PEL o de la firma de Verificación del Director de Seguridad Operacional o de la aprobación por el Director Ejecutivo, es observada por causas internas o externas.
- **Solicitud de Licencia Rechazada:** Se podrá rechazar la solicitud de Licencia al personal, cuando exista incumplimiento de los requisitos por parte del usuario y estos no puedan ser subsanados.

*NOTA: La norma ISO 9000:2005 define Producto como el resultado de un proceso incluyendo en la definición a los servicios.

5.7.3.1 IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

Solamente en el caso de Licencias al Personal Anuladas u Observadas por Causas Internas, Gestión de la Calidad genera un “**Producto No Conforme**” y llena el registro de Producto No Conforme DGAC-REG-016. Se considerara un periodo de 3 meses en los que puedan existir hasta un 10% del total de trámites que resulten como Producto No Conforme, un porcentaje mayor dará inicio a una Acción Correctiva.

INDICADOR: RECUENTO DE PRODUCTO NO CONFORME – LICENCIA ANULADA

INDICADOR	CÓDIGO	CÁLCULO	FRECUENCIA	META
<i>Recuento de Producto No Conforme – Licencia Anulada</i>	SMS-PNC-A	Total de Licencias Anuladas por Causa Interna	Trimestral	≤ 10%
DESCRIPCIÓN	Para el total de trámites Anulados por Causa Interna se considera aquellos trámites anulados por causa interna (Errores de transcripción, ilegibilidad, etc.)			
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS			Gráfica de Líneas	

INDICADOR: RECUENTO DE PRODUCTO NO CONFORME – LICENCIA OBSERVADA

INDICADOR	CÓDIGO	CÁLCULO	FRECUENCIA	META
<i>Recuento de Producto No Conforme – Licencia Observada</i>	SMS-PNC-O	Total de Licencias Observadas por Causa Interna	Trimestral	≤ 10%
DESCRIPCIÓN	Para el total de trámites Observados por la Dirección Jurídica se considera aquellos trámites observados por la Dirección Jurídica que sean devueltos mediante nota interna en la que se solicite un Informe Complementario.			
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS			Gráfica de Líneas	

5.7.3.2 TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME

CASO 1. Cuando la Licencia fue observada por causas internas, el Responsable PEL o Técnico PEL encargado del trámite, deberá subsanar las observaciones; eliminar la Licencia observada y generar una nueva.

CASO 2. Cuando la Licencia fue anulada por causas internas, el Responsable PEL o Técnico PEL encargado del trámite, deberá eliminar la Licencia, corregir la observación y emitir una nueva Licencia.

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS PARA MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	Código Documento	Revisión	Página 17 de 17
	DSO/PEL-PRO-002	02	

5.8 RECURSOS

El detalle de los recursos se encuentra en el Manual de Procesos DGAC-MA-002.

6 DISTRIBUCIONAL Y ACESO

Este documento es de libre acceso a través de la página WEB y Biblioteca Central de la DGAC.

7 ANEXOS

- DSO/PEL-REG-002 Solicitud de Licencia o Habilitación (12-13)
- DSO/PEL-REG-008 Autorización Provisional
- DSO/PEL-REG-010 Orden de Evaluación Teórica
- DSO/PEL-REG-011 Licencias y Habilitaciones
- DSO/PEL-REG-012 Nota de Evaluación Teórica
- DSO/PEL-REG-013 Orden de Evaluación Teórico / Práctica
- DSO/PEL-REG-014 Cumplimiento de Requisitos (12-13)
- DSO/PEL-REG-027 "Seguimiento de la Emisión de Licencias al Personal"
- DGAC-REG-015 Evaluación de Satisfacción del Usuario
- DGAC-REG-016 Registro de Servicio No Conforme.
- DSO/PEL-ESP-002 Requisitos para la emisión de licencia a miembros de la tripulación y sus habilitaciones – excepto pilotos

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO					
DSO/PEL-REG-002 DSO/PEL-REG-008 DSO/PEL-REG-010 DSO/PEL-REG-011 DSO/PEL-REG-012 DSO/PEL-REG-013 DSO/PEL-REG-014					
Condición	Nivel			Descripción	
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En el Expediente correspondiente, almacenados en Estantes.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por PEL. (Con excepción de los registros bajo custodia de Gestión de la Calidad).
Protección		Ninguna	X	Requiere	Los Estantes deben permanecer resguardados.
Tiempo de retención	_____ años				Los documentos de cada expediente que se haya generado, son numerados correlativamente y son enviados mensualmente al Archivo Central de la DGAC, para su retención de forma indefinida. (Los registros bajo custodia de Gestión de la Calidad, podrán mantenerse en el área hasta 3 años y luego enviarse al archivo central).

 ESPECIFICACIONES	REQUISITOS PARA LA EMISIÓN DE LICENCIA A MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS	CÓDIGO	VIGENCIA
		DSO/PEL-ESP-002	17 MAR 2022 REVISIÓN 02

1. OBJETIVO

Establecer los requisitos para la emisión de Licencias a Miembros de la Tripulación y sus Habilitaciones - excepto Pilotos.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se aplica a todas las solicitudes para la emisión de Licencias a Miembros de la Tripulación y sus Habilitaciones - excepto Pilotos.

3. DOCUMENTOS DE RESPALDO

- Ley 2902 aeronáutica Civil del Estado Plurinacional de Bolivia
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la DGAC
- RAB 61 "Reglamento de Licencias para Pilotos y sus Habilitaciones."
- RAB 63 "Reglamento de Licencias para miembros de la tripulación excepto pilotos."
- RAB 65 "Reglamento de Licencias personal aeronáutico excepto miembros de la tripulación de vuelo".
- RAB 67 "Normas para el otorgamiento del Certificado Médico Aeronáutico"
- Doc. 9379 "Manual de procedimientos para el establecimiento y Gestión de un sistema Estatal de licencias al personal"
- Doc. 9734 "Manual de vigilancia de la seguridad operacional, parte A Capítulo 3"



**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
096**

4. DESCRIPCIÓN

Recepción de la solicitud	N°
El Usuario solicitante de una Licencia como Personal Aeronáutico y sus habilitaciones – excepto miembros de la tripulación de vuelo completar el formulario DSO/PEL-REG-002 y presentarlo en las Oficinas de la DGAC.	
Requisitos por Tipo de Solicitud	
Los requisitos específicos para cada tipo de solicitud están detallados en el siguiente orden: 012 Licencia de Mecánico de a bordo 013 Licencia de Tripulante de Cabina	

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Lic. Marcelo Mollo Chuquimia Profesional V Licencias al Personal	14 FEB. 2022	
REVISADO	Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Profesional III en Gestión de la Calidad y SOA	25 FEB. 2022	
	D.V. Rodrigo Tribeño Contreras Jefe de Unidad de Licencias al Personal	25 FEB. 2022	
	ATCO. Victor Andrés Quintana Castro Director de Seguridad Operacional a.i.	25 FEB. 2022	
APROBADO	Gral. Fza. Aé. Celler Aparicio Arispe Rosas Director Ejecutivo a.i.	17 MAR. 2022	

	ESPECIFICACIONES	CÓDIGO	VIGENCIA
	REQUISITOS PARA LA EMISIÓN DE LICENCIA A MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS	DSO/PEL-ESP-002	17/03/2022 REVISIÓN 02

012 - Licencia Mecánico de a Bordo - RAB 63 – Capítulo B		
Documentación adjunta a la solicitud (RAB 63.200)		
1	Llenar el Formulario de Solicitud de Licencia y/o habilitación (DSO/PEL-REG-002);	
2	Haber cumplido dieciocho (18) años de edad, y leer, hablar y comprender el idioma español;	
4	Copia legible del Certificado Médico Aeronáutico vigente clase 2 (RAB 67);	
5	Presentar Cédula de Identidad vigente. Para Extranjeros: Fotocopia legible del documento con el cual ingresó a territorio boliviano aceptado por la Autoridad competente de Migración.	
6	Para Extranjeros: Fotocopia legible del documento de residencia (temporal o definitiva) otorgado por la Autoridad Legal Competente.	
7	Copia legalizada del Título de Bachiller o Título Profesional (para tramites iniciales). Para Extranjeros: Copia Apostillada del Título de Bachiller o documento equivalente emitido por la Autoridad Competente (para tramites iniciales).	
8	Certificado de Competencia Lingüística (OACI), emitido por un Centro Evaluador de Competencia Lingüística autorizado por la DGAC (RAB 63.095);	
9	Certificados originales de aprobación del curso teórico y práctico, con el desglose de materias y de las horas voladas, emitidos por un CEAC (RAB 142, Apéndice 3) o un Explotador de Servicios Aéreos;	
10	Fotocopia legible de la Bitácora de vuelo correctamente llenada (la primera y el respaldo de horas de la licencia), para verificar el cumplimiento de la experiencia aeronáutica (RAB 63) ;	
11	CD con Fotografía digital a color tamaño 3x3 en fondo blanco, de frente, vestimenta formal (no indumentaria aeronáutica), en formato JPG de alta resolución;	
12	Cancelar de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Ingresos por Servicios Aeronáuticos (RIPSA); Comprobante de Ingreso	
12	Aprobar la Evaluación Teórica ante la DGAC;	
13	Aprobar la Evaluación Oral/Práctica ante la DGAC;	

La Dirección General de Aeronáutica Civil dará por finalizado el trámite de las solicitudes que excedan el año de presentación.

“El recurso de apelación deberá ser interpuesto por el interesado ante la DAGC, dentro del plazo de diez (10) días siguientes a su notificación”

	ESPECIFICACIONES	CÓDIGO	VIGENCIA
	REQUISITOS PARA LA EMISIÓN DE LICENCIA A MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN Y SUS HABILITACIONES - EXCEPTO PILOTOS	DSO/PEL-ESP-002	17/03/2022 REVISIÓN 02

013 – Licencia Tripulantes de Cabina – RAB 63 – Capítulo D

Documentación adjunta a la solicitud (RAB 63.400)		
1	Solicitud de Licencia y/o habilitación (DSO/PEL-REG-002) dirigida al Director Ejecutivo de la DGAC.	
2	Haber cumplido dieciocho (18) años de edad, leer, hablar y comprender el idioma español.	
3	Presentar copia legible de la Licencia de Tripulante de Cabina (en el caso de Habilitación Tipo o Diferencias), y Certificado Médico Clase 2 vigente.	
4	Presentar Cédula de Identidad vigente. Para Extranjeros: Fotocopia legible del documento con el cual ingresó a territorio boliviano aceptado por la Autoridad competente de Migración.	
5	Para Extranjeros: Fotocopia legible del documento de residencia (temporal o definitiva) otorgado por la Autoridad Legal Competente.	
6	Copia legalizada del Título de Bachiller o Título Profesional (para tramites iniciales). Para Extranjeros: Copia Apostillada del Título de Bachiller o documento equivalente emitido por la Autoridad Competente (para tramites iniciales).	
7	Copia legalizada de Certificado de aprobación del curso teórico/practico con el desglose de materias (RAB 141, Apéndice 8), emitido por un CIAC certificado por la DGAC. En caso de Habilitación Tipo, Copia legalizada de Certificado de aprobación del curso teórico en Equipo de Vuelo al que pretende la habilitación emitido por un Explotador Aéreo.	
8	Copia simple de la Autorización Provisional expedida por la DGAC	
9	Original o copia legalizada del documento de cumplimiento de horas de vuelo descrito en la RAB 63, firmadas por un Instructor del Explotador Aéreo. (El documento debe tener los detalles como fecha, numero de vuelo, tramos y procedimientos realizados).	
10	CD con Fotografía digital a color tamaño 3x3 en fondo blanco, de frente, vestimenta formal (no indumentaria aeronáutica), en formato JPG de alta resolución.	
11	Cancelar de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Ingresos por Servicios Aeronáuticos (RIPSA); Comprobante de Ingreso	
12	Aprobar la Evaluación Teórica ante la DGAC;	
13	Aprobar la Evaluación Oral/Práctica ante la DGAC;	

La Dirección General de Aeronáutica Civil dará por finalizado el trámite de las solicitudes que excedan el año de presentación.

“El recurso de apelación deberá ser interpuesto por el interesado ante la DAGC, dentro del plazo de diez (10) días siguientes a su notificación”

	REGISTRO 013	CODIGO	VIGENCIA
	SOLICITUD DE LICENCIA Y/O HABILITACIÓN	DSO/PEL-REG-002	17/03/2022
	TRIPULANTE DE CABINA		REVISIÓN
RAB 63 - CAP D		3	

Señor:
 DIRECTOR EJECUTIVO
 DIRECCION GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
 La Paz.-

Mediante la presente, solicito a su Autoridad la emision de:

1. LICENCIA/HABILITACIÓN TRIPULANTE DE CABINA PASAJEROS (Marcar la opción correspondiente)

Tripulante de Cabina Equipo de vuelo a habilitarse:
(Modelo de aeronave)

2. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre (s) y Apellidos

Documento de Identidad C.I. PASAPORTE D.N.I. Nro. Doc.

Fecha de Nacimiento Nacionalidad
(dd/mm/aa)

3. SOLO PERSONAL EXTRANJERO

Tipo de Documento de Ingreso D.N.I. PASAPORTE Numero de Doc.

Tipo de visa de ingreso Fecha de validez

4. DATOS DE CONTACTO

Direccion (Avenida, Calle, Numero)

Numero de Celular 1 Numero de Celular 1
(Codigo de pais + numero) (Codigo de pais + numero)

Correo electronico

Ciudad de residencia Ciudad de entrega de Licencia

5. DATOS DE INSTRUCCIÓN

Nombre del CIAC/Operador Ciudad

Direccion (Avenida, Calle, Numero)

Fecha Inicio Curso Fecha Finalización del Curso

La Dirección General de Aeronáutica Civil dará por finalizado el trámite de las solicitudes que excedan el año de presentación.

FIRMA SOLICITANTE	ACLARACIÓN DE FIRMA	LUGAR Y FECHA

EL SOLICITANTE DECLARA BAJO JURAMENTO QUE LA DOCUMENTACIÓN ADJUNTA SE AJUSTA A LA VERDAD

“El recurso de apelación) deberá ser interpuesto por el interesado ante la DGAC, dentro del plazo de diez (10) días siguientes a su notificación.”

	REGISTRO 012	CODIGO	VIGENCIA
	SOLICITUD DE LICENCIA Y/O HABILITACIÓN MECÁNICO DE ABORDO RAB 63 - CAP B	DSO/PEL-REG-002	17/03/2022
			REVISIÓN 3

Señor:
 DIRECTOR EJECUTIVO
 DIRECCION GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
 La Paz.-

Mediante la presente, solicito a su Autoridad la emision de:

1. LICENCIA MECÁNICO DE ABORDO (Marcar la opción correspondiente)

Mecánico de Abordo Equipo de vuelo a habilitarse:
 (Modelo de aeronave)

2. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre (s) y Apellidos

Documento de Identidad C.I. PASAPORTE D.N.I. Nro. Doc.

Fecha de Nacimiento Nacionalidad
 (dd/mm/aa)

3. SOLO PERSONAL EXTRANJERO

Tipo de Documento de Ingreso D.N.I. PASAPORTE Numero de Doc.

Tipo de visa de ingreso Fecha de validez

4. DATOS DE CONTACTO

Dirección (Avenida, Calle, Numero)

Numero de Celular 1 Numero de Celular 1
 (Codigo de pais + numero) (Codigo de pais + numero)

Correo electronico

Ciudad de residencia Ciudad de entrega de Licencia

5. DATOS DE INSTRUCCIÓN

Nombre del CIAC/Operador Ciudad

Dirección (Avenida, Calle, Numero)

Fecha Inicio Curso Fecha Finalización del Curso

La Dirección General de Aeronáutica Civil dará por finalizado el trámite de las solicitudes que excedan el año de presentación.

FIRMA SOLICITANTE	ACLARACIÓN DE FIRMA	LUGAR Y FECHA

EL SOLICITANTE DECLARA BAJO JURAMENTO QUE LA DOCUMENTACIÓN ADJUNTA SE AJUSTA A LA VERDAD

“El recurso de apelación) deberá ser interpuesto por el interesado ante la DGAC, dentro del plazo de diez (10) días siguientes a su notificación.”



AUTORIZACIÓN PROVISIONAL
TRIPULANTES DE CABINA
Nº 0XX/20XX

La Dirección de Seguridad Operacional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en observancia a la RAB 63.410 (b) y/o RAB 63.420 (b), otorga **“Autorización Provisional”** a la _____ con C.I. _____, para realizar la experiencia en vuelo dentro de su especialidad, en equipo de vuelo _____ de la empresa _____, por un periodo de (90) noventa días improrrogables a partir de la fecha.

Esta autorización se otorga hasta la finalización de su trámite administrativo ante la DGAC.

La Paz, ____ de _____ de 20XX.



REGISTRO

ORDEN DE EVALUACIÓN TEÓRICA

CODIGO	VIGENCIA
DSO/PEL-REG-010	04/02/2022
	REVISION
	3

ORDEN DE EVALUACIÓN TEÓRICA		N°
NOMBRE:		
LICENCIA:		
HABILITACIÓN:		
PROCEDENCIA:		
DEBIENDO RENDIR:		
CIUDAD:		
FIRMA Y SELLO JEFE PEL/RESPONSABLE PEL		FECHA:

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN TEÓRICA				
INSTANCIA DE EVALUACIÓN	*FECHA	NOTA OBTENIDA	APROBADO/REPROBADO	FIRMA Y SELLO RESPONSABLE PEL/TÉCNICO PEL
PRIMERA		%		
SEGUNDA		%		
TERCERA		%		

*El solicitante que no apruebe un examen de conocimientos teóricos puede solicitar una repetición del mismo, 30 días después de la fecha del examen anterior o antes de 30 días si el solicitante presenta un certificado de conocimientos teóricos complementario.

OBSERVACIONES



REGISTRO

APROBACIÓN DE LICENCIA, HABILITACIÓN O CONVALIDACIÓN

CODIGO	VIGENCIA
DSO/PEL-REG-011	04/02/2022
	REVISION
	3

N°	
----	--

SOLICITANTE:	
TITULAR DE LA LICENCIA:	
HABILITACIONES:	

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		
EVALUACIÓN TEÓRICA	FECHA:	RESULTADO:
EVALUACION ORAL PRACTICA	FECHA:	RESULTADO:
RECEPCIÓN DEL ÚLTIMO DOCUMENTO EN PEL LA PAZ	FECHA:	

LICENCIA, HABILITACIÓN O CONVALIDACIÓN QUE SOLICITA	
RESTRICCIONES	
SOLICITUD COMPLEMENTARIA	

GESTIÓN 2022		
JEFE UNIDAD PEL (Firma y Sello)	DIRECTOR DE SEGURIDAD OPERACIONAL (Firma y Sello)	DIRECTOR EJECUTIVO (Firma y Sello)
FECHA:	FECHA:	FECHA:

RECEPCIÓN DE LA LICENCIA		
FIRMA SOLICITANTE	ACLARACIÓN DE FIRMA	N° CEDULA IDENTIDAD/PASAPORTE
		FECHA:

	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
	HOJA DE RESULTADO DE EVALUACIÓN TEÓRICA	DSO/PEL-REG-012	04/02/2022
			REVISIÓN
			3

FIRMA DEL POSTULANTE

FIRMA DEL SUPERVISOR RESPONSABLE

N° 00XXX



D.G.A.C.

REGISTRO
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
ORDEN DE EVALUACION ORAL
PRACTICA

CODIGO

PEL-REG-013

VIGENCIA

04/02/2022

REVISION

3

Nro. correlativo:

ORDEN DE EVALUACION ORAL PRACTICA

NOMBRE:	X
OFICINA REGIONAL:	S
CENTRO DE INST.:	F
DEBIENDO RENDIR:	H
INSTANCIA:	Instancia
FECHA INICIO:	1x
FECHA LIMITE:	0x
EVALUADOR DESIGNADO:	Cx

FIRMA Y SELLO
JEFE PEL / ENCARGADO PEL

FECHA:



REGISTRO

VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

CÓDIGO
DSO/PEL-REG-014

VIGENCIA
17/03/2022
REVISIÓN
3

012	LICENCIA MECÁNICO DE A BORDO INICIAL <input type="checkbox"/> HABILITACIÓN <input type="checkbox"/>		
	NOMBRES Y APELLIDOS:		
REQUISITOS		VERIFICACION	
		APLICA	NO APLICA
1	Solicitud de Licencia y/o habilitación (PEL-REG-002) dirigida al Director Ejecutivo de la DGAC.		
2	Haber cumplido dieciocho (18) años de edad, Leer, hablar y comprender el idioma español.		
3	Presentar copia legible de la Licencia de Mecánico de Abordo (en el caso de Habilidadación Tipo o Diferencias), y Certificado Médico Clase 2 vigente.		
4	Presentar Cédula de Identidad vigente. Para Extranjeros: Fotocopia legible del documento con el cual ingresó a territorio boliviano aceptado por la Autoridad competente de Migración.		
5	Para Extranjeros: Fotocopia legible del documento de residencia (temporal o definitiva) otorgado por la Autoridad Legal Competente.		
6	Copia legalizada del Título de Bachiller o Título Profesional (para tramites iniciales). Para Extranjeros: Copia Apostillada del Título de Bachiller o documento equivalente emitido por la Autoridad Competente (para tramites iniciales).		
7	Certificado de Competencia Lingüística (OACI), emitido por un Centro Evaluador de Competencia Lingüística autorizado por la DGAC (RAB 63.095).		
8	Certificados originales de aprobación del curso teórico y práctico, con el desglose de materias y de las horas voladas, emitidos por el CEAC (RAB 142, Apéndice 3) o un Explotador de Servicios Aéreos.		
9	Fotocopia legible de la Bitácora de vuelo correctamente llenada (la primera y el respaldo de horas de la licencia), para verificar el cumplimiento de la experiencia aeronáutica (RAB 63) .		
10	CD con Fotografía digital a color tamaño 3x3 en fondo blanco, de frente, vestimenta formal (no indumentaria aeronáutica), en formato JPG de alta resolución.		
11	Orden de Pago y Comprobante de Ingreso		
12	Orden de Evaluación Teórica (DSO/PEL-REG-010)		
13	Hoja de Resultados (DSO/PEL-REG-012)/		
14	Orden de Evaluación Oral/Práctica (DSO/PEL-REG-013)		
15	Memorándum de designación del Examinador.		
16	Informe del Examinador.		

REVISADO					
REGIONAL		OFICINA CENTRAL			
TÉCNICO PEL/RESPONSABLE PEL		TÉCNICO PEL		JEFE UNIDAD PEL	
FECHA		FECHA		FECHA	



REGISTRO

VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

CÓDIGO
DSO/PEL-REG-014

VIGENCIA
17/03/2022
REVISIÓN
3

013	LICENCIA TRIPULANTE DE CABINA INICIAL <input type="checkbox"/> HABILITACION TIPO <input type="checkbox"/> DIFERENCIAS <input type="checkbox"/>		
	NOMBRES Y APELLIDOS:		
REQUISITOS		VERIFICACION	
		APLICA	NO APLICA
1	Solicitud de Licencia y/o habilitación (DSO/PEL-REG-002) dirigida al Director Ejecutivo de la DGAC.		
2	Haber cumplido dieciocho (18) años de edad, leer, hablar y comprender el idioma español.		
3	Presentar Certificado Médico Clase 2 vigente.		
4	En caso de Habilitación Tipo o Diferencias, presentar copia legible de la Licencia de Tripulante de Cabina.		
5	Presentar Cédula de Identidad vigente. Para Extranjeros: Fotocopia legible del documento con el cual ingresó a territorio boliviano aceptado por la Autoridad competente de Migración.		
6	Para Extranjeros: Fotocopia legible del documento de residencia (temporal o definitiva) otorgado por la Autoridad Legal Competente.		
7	Copia legalizada del Título de Bachiller o Título Profesional (para tramites iniciales). Para Extranjeros: Copia Apostillada del Título de Bachiller o documento equivalente emitido por la Autoridad Competente (para tramites iniciales).		
8	Copia legalizada de Certificado de aprobación del curso teórico/practico con el desglose de materias (RAB 141, Apéndice 8), emitido por un CIAC certificado por la DGAC. En caso de Habilitación Tipo, Copia legalizada de Certificado de aprobación del curso teórico en Equipo de Vuelo al que pretende la habilitación emitido por un Explotador Aéreo.		
9	Copia simple de la Autorización Provisional expedida por la DGAC		
10	Original o copia legalizada del documento de cumplimiento de horas de vuelo descrito en la RAB 63, firmadas por un Instructor del Explotador Aéreo. Nota: El documento (Formulario) debe tener detalles de: fechas, numero de vuelo, tramos, matricula aeronave y procedimientos realizados.		
11	CD con Fotografía digital a color tamaño 3x3 en fondo blanco, de frente, vestimenta formal (no indumentaria aeronáutica), en formato JPG de alta resolución.		
12	Orden de pago y comprobante de ingreso		
13	Orden de Evaluación Teórica (DSO/PEL-REG-010)		
14	Hoja de Resultados (DSO/PEL-REG-012)		
15	Orden de Evaluación Oral/Práctica (DSO/PEL-REG-013)		
16	Memorándum de designación del Examinador.		
17	Evaluación Práctica (FORM/DGAC/OPS/TC)		
18	Informe del Examinador		

REVISADO			
REGIONAL		OFICINA CENTRAL	
TÉCNICO PEL/RESPONSABLE PEL		TÉCNICO PEL	JEFE UNIDAD PEL
FECHA		FECHA	FECHA



	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A PROCESOS - PEL	DSO/PEL-REG-027	4/2/2022
			REVISIÓN
		0	

- ▣ ESTADÍSTICA

- ▣ FORMULARIO DE REGISTRO

- ▣ BASE DE DATOS

	REGISTRO				CÓDIGO	VIGENCIA
	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO				DGAC-REG-015	6/3/2020 REVISIÓN 4
Con el propósito de mejorar nuestros servicios, la DGAC invita a usted a llenar la presente evaluación.						
Nombre:		Teléfono:		Fecha:		
Servicio / Área:		Correo electrónico:		Ciudad:		
Por favor califique nuestros servicios						
1: Nada de acuerdo 2: Rara vez de acuerdo 3: A veces de acuerdo 4: Generalmente de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo						
Afirmación		1	2	3	4	5
Disposición	Se tiene facilidad para obtener información sobre los requisitos para el servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Los requisitos para el servicio son claros y entendibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confiabilidad	Se cumple con el servicio en el tiempo establecido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	El personal muestra interés en solucionar cualquier inconveniente que usted tenga relacionado con el servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguridad	En la prestación del servicio y atención de sus requerimientos, se cuenta con la Habilidad, Experiencia y Conocimientos técnicos necesarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidad de Respuesta	El personal siempre está dispuesto a ayudarlo en la atención de sus solicitudes/quejas/reclamos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atención al Cliente	El Personal lo atiende con amabilidad y cortesía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfacción	Se siente satisfecho con el servicio brindado por la DGAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Tuvo alguna dificultad durante algún proceso del trámite?						
Sugerencias:						

 DGAC <small>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL</small>	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
	SALIDA NO CONFORME	DGAC-REG-016	6/3/2020
			REVISIÓN
			5

Nro. SNC:	<input type="text"/>
-----------	----------------------

INFORMACIÓN INICIAL			
Fecha:	Área que Reporta:	Área Involucrada:	Proceso Involucrado:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

INFORMACIÓN DE LA SNC (Salida No Conforme)	
Origen SNC:	Descripción SNC:
<input type="text"/>	
Tipo SNC:	
<input type="text"/>	
Fecha SNC:	
Evidenciado por:	Sugerencia de Tratamiento:
<input type="text"/>	
Cargo:	

INFORMACIÓN DEL TRATAMIENTO			
Tipo Tratamiento:	Tratamiento:		
<input type="text"/>			
Responsable Tratamiento:			
Cargo:			
Fecha Tratamiento:	Director o Jefe Responsable:	Cargo Director o Jefe Responsable:	¿Eficaz?
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

INFORMACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	
¿Amerita Plan de Acción?	Justificación:
<input type="text"/>	
Código Plan Acción (Si amerita):	
<input type="text"/>	
VoBo SGC	Fecha VoBo SGC
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Evidenciado Por:	Tratamiento NC Por:	VoBo Gestión de la Calidad:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>