



**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA
CIVIL
GUATEMALA, C.A.**

**DE USO
INTERNO**

**VIGENCIA:
21/09/2018**

**CÓDIGO:
UCS-NP-001-2018**

**REEDICIÓN:
04/09/2018**

**PÁGINA:
1 de 53**

**ALCANCE:
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICO-OPERATIVAS DGAC
ADMINISTRACIONES AEROPORTUARIAS
BIBLIOTECA TÉCNICA**

TITULO:

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y
DESARROLLO**

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
GUATEMALA, C.A.**

INDICE

1. RESOLUCIÓN	4
2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL	5
3. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS	6
4. REGISTRO DE REVISIONES	7
5. PRESENTACIÓN	8
6. INTRODUCCIÓN	8
7. OBJETIVO DEL MANUAL	9
7.1 <i>Objetivo General.....</i>	9
8. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL	9
9. GLOSARIO DE TERMINOS.....	9
10. BASE JURIDICA	10
10.1 <i>Nacional.....</i>	10
10.2 <i>Internacional</i>	10
11. MISIÓN, VISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL	11
11.1 <i>Misión De La DGAC</i>	11
11.2 <i>Visión De La DGAC.....</i>	11
12. OBJETIVOS GENERALES, ESPECÍFICOS Y ESTRATÉGICOS DE LA DGAC	11
13. FUNCIONES SUSTANTIVAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL	11
14. FILOSOFIA DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	13
15. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	13
16. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	14
17. USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS.....	14
17.1 <i>Usuarios Internos</i>	14
17.2 <i>Usuarios Externos</i>	14
18. PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.....	15
18.1 <i>Procedimiento Para La Detección De Necesidades De Capacitación (DNC)</i>	15
18.2 <i>Procedimiento Para La Coordinación De Capacitación Nacional.....</i>	16
18.3 <i>Procedimiento Para La Coordinación De Capacitación Internacional</i>	17
18.4 <i>Procedimiento Para La Certificación Académica De Las Actividades De Capacitación... ..</i>	18
18.5 <i>Procedimiento Para La Elaboración De Informes De Las Actividades De Capacitación .</i>	19
18.6 <i>Procedimiento Para Las Actividades De Capacitación</i>	20
18.7 <i>Procedimiento Para El Control De Asistencia De Los Participantes.....</i>	20
18.8 <i>Procedimiento Para La Solicitud De Insumos De Limpieza / Librería</i>	20
18.9 <i>Procedimiento Para El Préstamo De Áreas De Capacitación.....</i>	21
18.10 <i>Procedimiento Para El Resguardo Del Equipo Audiovisual.....</i>	21
19. PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.....	22
19.1 <i>Procedimiento Para La Detección De Necesidades De Capacitación –DNC-.....</i>	22
19.2 <i>Procedimiento Para La Coordinación De Capacitación Nacional.....</i>	23
19.3 <i>Procedimiento Para La Coordinación De Capacitación Internacional</i>	24
19.4 <i>Procedimiento Para La Certificación De Actividades Académicas De Capacitación.....</i>	25
19.5 <i>Procedimiento Para La Elaboración De Informes De Las Actividades De Capacitación .</i>	26
19.6 <i>Procedimiento Para Las Actividades De Capacitación</i>	26
19.7 <i>Procedimiento Para El Control De Asistencia De Los Participantes.....</i>	27
19.8 <i>Procedimiento Para La Solicitud De Insumos De Limpieza / Librería</i>	27
19.9 <i>Procedimiento Para El Préstamo De Áreas De Capacitación.....</i>	27
19.10 <i>Procedimiento Para El Resguardo Del Equipo Audiovisual.....</i>	28
20. FLUJOGRAMA DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.....	29
20.1 <i>Flujograma del Procedimiento para la Detección de Necesidades Capacitación –DNC-</i>	29
20.2 <i>Flujograma Del Procedimiento Para La Coordinación De Capacitación Nacional</i>	30
20.3 <i>Flujograma Del Procedimiento Para La Coordinación De Capacitación Internacional.....</i>	32

20.4	<i>Flujograma Del Procedimiento Para La Certificación Académica De Las Actividades De Capacitación</i>	34
20.5	<i>Flujograma Del Procedimiento Para La Elaboración De Informes De Las Actividades De Capacitación</i>	35
20.6	<i>Flujograma Del Procedimiento Para Las Actividades De Capacitación</i>	36
20.7	<i>Flujograma Del Procedimiento Para El Control De Asistencia De Los Participantes</i>	37
20.8	<i>Flujograma Del Procedimiento Para La Solicitud De Insumos De Limpieza / Librería</i>	38
20.9	<i>Flujograma Del Procedimiento Para El Préstamo De Áreas De Capacitación</i>	39
20.10	<i>Flujograma Del Procedimiento Para El Resguardo Del Equipo Audiovisual</i>	40
21.	ANEXOS	41
	<i>Anexo 3: Diagnóstico De Necesidades De Capacitación</i>	41
	<i>Anexo 4: Listado De Asistencia</i>	41
	<i>Anexo 5: Solicitud De Insumo De Limpieza/Librería</i>	41
	<i>Anexo 6: Control De Insumos De Limpieza</i>	41
	<i>Anexo 7: Control De Préstamo De Salón</i>	41
	<i>Anexo 8: Control De Préstamos De Equipo</i>	41
	<i>Anexo 9: Designación De Comisión</i>	41
	<i>Anexo 10: Nombramiento De Comisión</i>	41
22.	APROBACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	52

1. RESOLUCIÓN



RES-DS-602-2018

EL DIRECTOR GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

CONSIDERANDO

Que la Dirección General de Aeronáutica Civil es el órgano encargado de normar, supervisar, vigilar y regular, con base en lo prescrito en la Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la Navegación Aérea, los servicios de Transporte Aéreo, de Telecomunicaciones y en general todas las actividades de Aviación Civil en el territorio y espacio aéreo de Guatemala, velando en todo momento por la defensa de los intereses nacionales; asimismo, está facultada para elaborar, emitir, revisar, aprobar y modificar las regulaciones y disposiciones complementarias de aviación que sean necesarias, para el cumplimiento de la Ley y sus Reglamentos.

CONSIDERANDO

Que con la necesidad de describir los procesos y procedimientos que permiten la optimización de recursos humanos, para que la gestión se desarrolle dentro de los principios de eficiencia, efectividad y equidad. Por parte de esta Dirección General se reedita el "MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO", el cual se elaboró en el mes de septiembre del 2018.

POR TANTO

La Dirección General de Aeronáutica Civil; con fundamento en los Considerandos, Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Aviación Civil, Acuerdo Gubernativo Numero 384-2001 del Presidente de la República.

RESUELVE:

- I) **APROBAR** la reedición del **Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Capacitación y Desarrollo**, el cual consta en 53 páginas con sello del Despacho General.
- II) La presente resolución tiene efectos inmediatos.
- III) Notifíquese.

Guatemala 21 de septiembre del 2018.



P.A. Francis Arturo Argueta Aguirre
Director General
Dirección General de Aeronáutica Civil



D. Av. 14-75, Zona 18, Guatemala, Guatemala - PBX: (502) 2331 5000 / (502) 2331 5001

2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

1. El Manual de Procedimientos del Departamento de Capacitación y Desarrollo es distribuido a las siguientes unidades:

DEPENDENCIA	PUESTO
Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC.	Director General.
Subdirección Técnica Operativa DGAC.	Subdirector Técnico DGAC.
Subdirección Administrativa DGAC	Subdirector Administrativo DGAC
Unidad de Planificación	Jefe de la Unidad de Planificación
Gerencia de Recursos Humanos	Gerente de Recursos Humanos
Unidad de Auditoría Interna DGAC.	Auditor Interno DGAC.

El presente Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Capacitación y Desarrollo de la Gerencia de Recursos Humanos, es propiedad de la Dirección General de Aeronáutica Civil de la República de Guatemala, no puede ser copiado, reproducido, prestado o desechado, ni utilizado para propósito distinto para el cual fue específicamente creado, sin el consentimiento de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Este manual debe mantenerse en lugar accesible para rápida consulta y debe promoverse su divulgación verbal y escrita entre el personal de la DGAC.

3. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

Sección y/o Parte	Página No.	Revisión	Fecha
Carátula	1	REEDICIÓN	04/09/2018
Índice	2	REEDICIÓN	04/09/2018
Índice	3	REEDICIÓN	04/09/2018
Resolución	4	REEDICIÓN	04/09/2018
Lista de Distribución del Manual	5	REEDICIÓN	04/09/2018
Lista de Páginas Efectivas	6	REEDICIÓN	04/09/2018
Registro de Revisiones	7	REEDICIÓN	04/09/2018
Presentación / Introducción	8	REEDICIÓN	04/09/2018
Objetivos/Campo de Aplicación/Glosario de Términos	9	REEDICIÓN	04/09/2018
Base Jurídica	10	REEDICIÓN	04/09/2018
Misión y Visión / Objetivos / Funciones	11	REEDICIÓN	04/09/2018
Funciones	12	REEDICIÓN	04/09/2018
Filosofía/Organigrama	13	REEDICIÓN	04/09/2018
Usuarios internos y externos	14	REEDICIÓN	04/09/2018
Procedimiento	15	REEDICIÓN	04/09/2018
Procedimiento	16	REEDICIÓN	04/09/2018
Procedimiento	17	REEDICIÓN	04/09/2018
Procedimiento	18	REEDICIÓN	04/09/2018
Procedimiento	19	REEDICIÓN	04/09/2018
Procedimiento	20	REEDICIÓN	04/09/2018
Procedimiento	21	REEDICIÓN	04/09/2018
Procedimiento	22	REEDICIÓN	04/09/2018
Matriz del Procedimiento	23	REEDICIÓN	04/09/2018
Matriz del Procedimiento	24	REEDICIÓN	04/09/2018
Matriz del Procedimiento	25	REEDICIÓN	04/09/2018
Matriz del Procedimiento	26	REEDICIÓN	04/09/2018
Matriz del Procedimiento	27	REEDICIÓN	04/09/2018
Matriz del Procedimiento	28	REEDICIÓN	04/09/2018
Matriz del Procedimiento	29	REEDICIÓN	04/09/2018
Flujograma del Procedimiento	30	REEDICIÓN	04/09/2018
Flujograma del Procedimiento	31	REEDICIÓN	04/09/2018
Flujograma del Procedimiento	32	REEDICIÓN	04/09/2018
Flujograma del Procedimiento	33	REEDICIÓN	04/09/2018
Flujograma del Procedimiento	34	REEDICIÓN	04/09/2018
Flujograma del Procedimiento	35	REEDICIÓN	04/09/2018
Flujograma del Procedimiento	36	REEDICIÓN	04/09/2018
Flujograma del Procedimiento	37	REEDICIÓN	04/09/2018
Flujograma del Procedimiento	38	REEDICIÓN	04/09/2018
Flujograma del Procedimiento	39	REEDICIÓN	04/09/2018
Flujograma del Procedimiento	40	REEDICIÓN	04/09/2018
Flujograma del Procedimiento	41	REEDICIÓN	04/09/2018
Anexos	42	REEDICIÓN	04/09/2018
Anexos	43	REEDICIÓN	04/09/2018
Anexos	44	REEDICIÓN	04/09/2018
Anexos	45	REEDICIÓN	04/09/2018
Anexos	46	REEDICIÓN	04/09/2018
Anexos	47	REEDICIÓN	04/09/2018

5. PRESENTACIÓN

La Gerencia de Recursos Humanos a través del departamento de Capacitación y Desarrollo es la encargada de llevar a cabo los procesos de capacitación necesarios para la buena gestión administrativa y técnico-operativa de la DGAC.

La capacitación permanente y oportuna de todo el personal de la Dirección General de Aeronáutica Civil de Guatemala, tanto del personal Técnico Operativo y Administrativo, es un aspecto mandatorio para la seguridad operacional.

El Manual de Normas y Procedimientos, es una fuente de información básica para el departamento de Capacitación y Desarrollo, necesaria para la gestión de los diferentes procesos que se administran en este departamento; así mismo contiene los procedimientos de capacitación y responsabilidades de las unidades a través de las cuales se gestionan las actividades formativas.

El Manual de Normas y Procedimientos, es un instructivo referencial para personal de nuevo ingreso y material de apoyo para los jefes de las distintas unidades; permite orientar todas las acciones de capacitación y sus requerimientos, para una prestación de servicios de calidad.

El manual deberá ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surgen de las necesidades propias de toda organización, y estar bajo revisión permanente para mantener su utilidad.

6. INTRODUCCIÓN

Debido a la importancia que tiene para la continuidad de operaciones de la DGAC el normar, registrar y controlar las actividades del Departamento de Capacitación y Desarrollo, se presenta el manual de normas y procedimientos.

El presente manual de normas y procedimientos del Departamento de Capacitación y Desarrollo de la DGAC ha sido elaborado con el propósito de guiar a los empleados y colaboradores, acerca de las normas que deben observar y los procesos que se llevan a cabo dentro del departamento.

Según lo establecido en las Normas Generales de Control de Interno, emitido por la Contraloría General de Cuentas, en su numeral 1.6, es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, establecer e implementar con claridad los diferentes tipos de control que se relacionan con los sistemas administrativos y financieros.

Se describen los procesos y procedimientos que permiten la optimización de recursos humanos, para que la gestión se desarrolle dentro de los principios de eficiencia, efectividad, economía y equidad. Reviste importancia el Manual dadas las diversas situaciones operativas, administrativas y de personal que se presentan cotidianamente, por cuanto permite consultar las normas y procedimientos vigentes señalados para el efecto.

Es necesario destacar el hecho que el Manual debe ser coherente por la firmeza de su ejecución y flexible por el dinamismo que debe observar ante las modificaciones de los factores que estructuran el procedimiento o proceso descrito o por la inclusión de otros procedimientos inicialmente no contemplados.

7. OBJETIVO DEL MANUAL

7.1 OBJETIVO GENERAL

Administrar las normas y procedimientos de los distintos eventos de formación y capacitación tanto nacionales como internacionales, que se llevan a cabo para el personal de la Dirección General de Aeronáutica Civil, así como registrar y documentar la asistencia de cada uno de los participantes.

8. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

Este manual se aplica a las Unidades Administrativas de la Dirección General de Aeronáutica Civil. Además servirá de consulta y aplicación para los trabajadores y prestadores de servicios (contratista) de las unidades administrativas de la DGAC, así como capacitadores y personal de otras instituciones que tengan relación con la actividad aeronáutica.

El Departamento de Capacitación y Desarrollo coordinará con cada área técnica de la Dependencia, el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación. La identificación de dichas necesidades estará sustentada en los manuales de capacitación de cada una de las respectivas unidades técnicas, en los cuales se consignan los programas de formación y capacitación tanto: inicial, básico, avanzado, recurrente, en el puesto de trabajo (OJT) y especializado. La ejecución de los programas de capacitación de cada una de las unidades técnicas se realizará en coordinación con el Departamento de Capacitación y Desarrollo.

9. GLOSARIO DE TERMINOS

Capacitación. Es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Contratista. Otras remuneraciones de personal temporal y sub grupo 18.

Disposiciones de Aviación Civil. Directivas, notas o circulares emitidas por la Dirección General de Aeronáutica Civil, con el objeto de aclarar, especificar o determinar aspectos específicos en materia de aviación.

Sub Dirección Técnica Operativa. Es la unidad administrativa encargada de proveer a la Dirección General de Aeronáutica Civil, los instrumentos necesarios para formular normas, políticas, planes y programas que permitan una mejor toma de decisiones respecto a la administración y las gestiones técnicas operativas para el normal funcionamiento de la institución.

Sub Dirección Administrativa.

Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC -. Es una dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda – CIV-. Es el órgano encargado de normar, supervisar, vigilar y regular, con base a la Ley de Aviación Civil, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la Navegación Aérea, Transporte Aéreo y de Telecomunicaciones; en general, todas las actividades de Aviación Civil en el territorio y espacio Aéreo de Guatemala.

Director General. Es la máxima autoridad de la DGAC.

Inducción. Acto deliberado de orientar al personal de nuevo ingreso a la Dirección General de Aeronáutica Civil, respecto a la misión, visión, organización y funciones; así como del puesto a desempeñar, con el propósito de facilitar su inserción en el trabajo y posibilitar su rendimiento.

Plan de Entrenamiento Anual de la DGAC (PEA). Es un plan anual que establece los requerimientos de capacitación, que han sido identificadas por las diferentes unidades administrativas como necesidades prioritarias.

Programa de capacitación de la DGAC. El Programa está guiado a capacitar al personal técnico y administrativo y autoridades de aviación civil en temas relacionados a; normas, procedimientos, tecnología, material de orientación e información general sobre los aspectos técnicos y administrativos que contribuyan al desarrollo y fortalecimiento de la seguridad operacional, a cargo de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Delegados de Capacitación. Personas delegadas por sus respectivas unidades administrativas para ser enlace con el departamento de Capacitación y Desarrollo.

Instructores Internos de la DGAC. Personal que ha sido instruido y actualizado mediante cursos relacionados a su especialidad; así como capacitado en fundamentos de instrucción. Los cuales, tienen la posibilidad de ser factores multiplicadores de conocimiento dentro de la institución.

10. BASE JURIDICA

10.1 NACIONAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Congreso de la República de Guatemala	Ley de Aviación Civil. Decreto 93-2000
Presidencia de la República de Guatemala	Reglamento de la Ley de Aviación Civil, Acuerdo Gubernativo 384-2001
Congreso de la República de Guatemala	Ley Orgánica de la Contraloría general de cuentas, decreto número 31-2002
Dirección General de Aeronáutica Civil	Reglamento Orgánico Interno, Órganos Administrativos - Capítulo V, Art. 37 y 38.

10.2 INTERNACIONAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Organización de Aviación Civil Internacional OACI	Convenio de Chicago Sobre Aviación Civil Internacional y sus anexos.

11. MISIÓN, VISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL

11.1 MISIÓN DE LA DGAC

La misión establecida por la autoridad aeronáutica indica que la DGAC es la institución responsable de: “Normar, administrar, fortalecer, facilitar y vigilar la prestación de los servicios aeroportuarios, de navegación y transporte aéreo, conforme a la legislación vigente y acuerdos internacionales ratificados por el Estado de Guatemala”

11.2 VISIÓN DE LA DGAC

La visión establecida por la autoridad aeronáutica indica que la DGAC es la institución que persigue: “Ser líder regional en la administración, facilitación y vigilancia de los servicios aeroportuarios, de navegación y transporte aéreo, elevando los estándares de calidad para seguridad de los usuarios nacionales e internacionales”.

12. OBJETIVOS GENERALES, ESPECÍFICOS Y ESTRATÉGICOS DE LA DGAC

El objetivo principal de la DGAC es el de:

Velar por el cumplimiento de la Ley de Aviación Civil, su Reglamento, regulaciones de Aviación Civil Internacional y Nacional, los procedimientos de gestión administrativa y operacional, así como de seguridad establecidos para que la aviación civil se desarrolle dentro de un marco de máxima seguridad y facilitación.

Algunos de sus objetivos específicos y estratégicos son los siguientes:

Aumentar la seguridad en las operaciones aeroportuarias, así como en la protección de bienes y personas.

13. FUNCIONES SUSTANTIVAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL

La Dirección General de Aeronáutica Civil –DGAC-, realiza las siguientes funciones:

1. Desarrollar sus actividades de acuerdo a la ley, a las normas y recomendaciones de la Organización de Aviación Civil Internacional – OACI- y a los convenios, acuerdos y tratados aprobados y ratificados por el Estado de Guatemala.
2. Coordinar y supervisar la aplicación de las normas relativas a la seguridad operacional y seguridad de la aviación.
3. Coordinar y supervisar la utilización del espacio aéreo para garantizar la seguridad y protección al vuelo.
4. Coordinar la actividad de búsqueda y salvamento de aeronaves accidentadas en el territorio nacional.
5. Elaborar, emitir, revisar, aprobar y modificar las regulaciones y disposiciones complementarias de aviación que sean necesarias, para el cumplimiento de la ley de Aviación Civil y sus reglamentos.
6. Otorgar, modificar, suspender y revocar las autorizaciones para los aeródromos públicos y privados, supervisando su construcción y operación.

7. Supervisar la prestación de los servicios de navegación, de control del tráfico aéreo, de transporte aéreo y telecomunicaciones en lo que le corresponde, para que cumplan con los requisitos técnicos de seguridad y protección al vuelo, de acuerdo con las normas y otras disposiciones nacionales e internacionales, generalmente aceptadas, velando en todo momento por la vigilancia de la seguridad aeronáutica.
8. Expedir, prorrogar, suspender o cancelar certificados de matrícula, certificados de aeronavegabilidad, certificado de operador y/o explotador aéreo.
9. Expedir, prorrogar, suspender o cancelar certificados o licencias para talleres aeronáuticos, Escuelas de Instrucción Aeronáutica, pilotos y demás personal aeronáutico.
10. Coordinar e investigar los incidentes y accidentes de aviación ocurridos en el territorio nacional o participar en los ocurridos fuera del territorio cuando sea matrícula guatemalteca.
11. Delegar a sus Inspectores funciones específicas, quienes debidamente identificados tendrán libre acceso a todas las personas, aeronaves, lugares, instalaciones y documentos que sean requeridos por las normas nacionales e internacionales, para realizar la función de vigilancia, y determinar si cumplen con las condiciones de seguridad aérea operativa y en ejercicio de esa delegación podrán ordenar el retiro temporal o definitivo de vuelo de una aeronave o las acciones que correspondan de conformidad con la Ley, reglamento, regulaciones y disposiciones complementarias.
12. Intercambiar a través de Organismos Internacionales o Direcciones Generales información concerniente a la aviación civil, para fortalecer u homogenizar criterios sobre los mecanismos de seguridad aérea.
13. Revisar y proponer la modificación de las tarifas por servicios aeronáuticos y las multas por infracciones.
14. Administrar el Registro Aeronáutico Nacional.
15. Participar como el órgano técnico representativo del Estado, en coordinación con los órganos competentes, en las reuniones de los organismos internacionales de aeronáutica civil y en las negociaciones de tratados, acuerdos y convenios internacionales en materia de aeronáutica civil.
16. Aplicar las sanciones contempladas en la Ley de Aviación Civil, sus reglamentos, regulaciones y otras disposiciones.
17. Supervisar la implementación de los acuerdos, convenios y tratados internacionales que en materia de aviación civil estén ratificados por Guatemala.
18. Aceptar donaciones monetarias, de servicios o propiedades en nombre de la Dirección.
19. Presentar al Presidente de la República, por conducto del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, los proyectos de reglamentos y acuerdos para su conocimiento y posterior aprobación.
20. Realizar los estudios necesarios que permitan la formulación y aplicación de normas y procedimientos que contribuyan a minimizar el impacto del transporte aéreo sobre el medio ambiente.
21. Todas aquellas que le corresponda cumplir por mandato de la Ley de Aviación Civil y su Reglamento, así como por cualquier otra norma nacional e internacional en materia aeronáutica.

14. FILOSOFIA DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

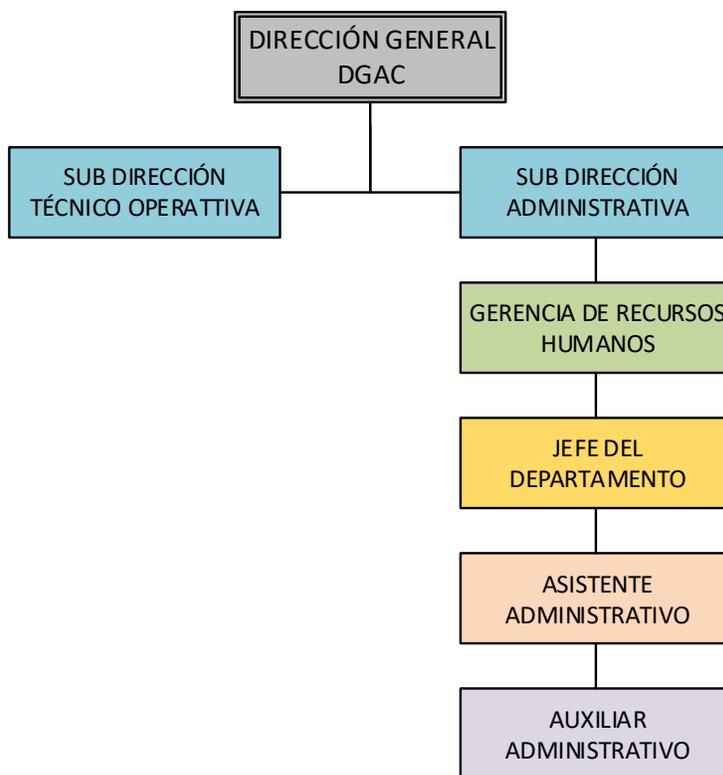
Visión:

Contribuir a elevar los estándares de calidad en materia de facilitación, vigilancia y seguridad operacional a través de la capacitación y la actualización del personal de la DGAC; y con ello propiciar la prestación de un servicio de calidad para los usuarios nacionales e internacionales de las actividades aeroportuarias.

Misión:

El Departamento de Capacitación y Desarrollo es el responsable de normar, facilitar, gestionar, registrar y documentar las actividades de capacitación, conforme a la legislación vigente y acuerdos internacionales ratificados por el Estado de Guatemala.

15. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO



16. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

El Departamento de Capacitación y Desarrollo tiene las siguientes funciones:

- a. Planificar, ejecutar, supervisar y evaluar el proceso de capacitación y formación del recurso humano de la dependencia.
- b. Planificar y ejecutar el proceso de detección de necesidades de capacitación de las diferentes unidades administrativas de la DGAC.
- c. Formular y ejecutar el Plan Anual de Entrenamiento de la dependencia, sobre la base del diagnóstico de necesidades de capacitación.
- d. Mantener un control documental permanente de la formación inicial y recurrente del personal de la DGAC, mediante el almacenamiento de una copia en los archivos del Departamento de Capacitación y Desarrollo, así mismo solicitar a las unidades técnicas y administrativas, una copia de las actividades de capacitación que sean gestionadas directamente por ellas.
- e. Mantener un registro de las actividades de capacitación realizadas.

17. USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

17.1 USUARIOS INTERNOS

Por la naturaleza de los servicios que presta El Departamento de Capacitación y Desarrollo, tiene como usuarios internos a los trabajadores y prestadores de servicios (contratista) de las unidades administrativas de la DGAC.

17.2 USUARIOS EXTERNOS

Por la naturaleza de los servicios que presta el Departamento de Capacitación y Desarrollo tiene como usuarios externos,

1. Agencia Centroamericana de Seguridad Aeronáutica (ACSA)
2. Corporación Centroamericana de Servicios de Navegación Aérea (COCESNA)
3. Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)
4. Instituto Centroamericano de Capacitación Aeronáutica (ICCAE)
5. Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)
6. Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)
7. Centro Internacional de Instrucción de Aeropuertos y Servicios Auxiliares (CIIASA)
8. Civil Aviation Authority of Singapore (CAAS)
9. Administración Federal de Aviación (FAA)
10. Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC)
11. Unidad de Administración Financiera (UDAF)
12. Contraloría General de Cuentas (CGC)
13. Instituto Nacional de Bosques (INAB)
14. Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP)
15. Canciller del Ministerio de Relaciones Exteriores
16. Secretaría de General de Planificación de la Nación (SEGEPLAN)
17. Centro Nacional de Información Estadística (INE)
18. Comisión Nacional para la Prevención y Combate de la Defraudación Aduanera y el Contrabando (CONACON)
19. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)
20. Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico (COPRET)
21. Dirección General de Control de Armas y Municiones

- 22. Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)
- 23. Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP)
- 24. Dirección General de Migración (DGM)
- 25. Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT)

18. PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

18.1 PROCEDIMIENTO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN (DNC)

- a. Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
 - i. Envía la hoja de “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación” a las diferentes unidades de la DGAC en el segundo semestre del año.
- b. Unidades de la DGAC:**
 - i. Remiten, las necesidades de capacitación a las Gerencias correspondientes.
- c. Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
 - i. Identifica los requerimientos de capacitación de las diferentes unidades de la DGAC, mediante hoja de “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación”.
 - ii. Envía los requerimientos de capacitación técnica a la Subdirección Técnica Operativa y los requerimientos de capacitación administrativa, a la Subdirección Administrativa.
- d. Subdirector Técnico Operativo:**
 - i. Analiza los requerimientos de capacitación de las diferentes unidades.
- e. Subdirector Administrativo:**
 - ii. Analiza los requerimientos de capacitación de las diferentes unidades.
- f. Jefe del Departamento de Capacitación:**
 - i. Envía la propuesta de formulación de anteproyectos a las instituciones de capacitación aeronáutica y otras.
- g. Instituciones de capacitación aeronáutica y otras:**
 - i. Recibe la propuesta de formulación de anteproyecto
 - ii. Remite la invitación al Departamento de Capacitación, a la oficialización de los resultados para la programación de las actividades de capacitación.
- h. Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
 - i. Participa en la oficialización de los resultados de aprobación del PEA.

18.2 PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE CAPACITACIÓN NACIONAL

1. Para la solicitud de reconocimiento de gasto, se debe proceder de la siguiente forma:

a. Dependencias de la DGAC:

- i. Emiten la solicitud de cursos según sea necesario.

b. Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:

- i. Recibe la solicitud de cursos de las diferentes dependencias de la DGAC.
- ii. Remite la solicitud de los cursos a la Subdirección Técnico Operativa para su debida autorización.

c. Subdirector Técnico Operativo:

- i. Recibe la solicitud de cursos emitida por el jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo.
- ii. Remite la solicitud de los cursos a la Subdirección Técnico Operativa para su debida autorización.

d. Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:

- i. Remite al asistente del Departamento de Capacitación y Desarrollo la solicitud autorizada por las gestiones pertinentes.

e. Asistente Administrativo:

- i. Recibe instrucciones del Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo, para realizar la logística correspondiente de los cursos emitidos nacionalmente.
- ii. Solicita al centro de instrucción, información sobre fechas, costos y requisitos para la inscripción.

f. Centro de Instrucciones:

- i. Envían al Departamento de Capacitación y Desarrollo la información de los cursos.

g. Asistente Administrativo:

- i. Remite la información a las Gerencias de la DGAC interesadas en los cursos.

h. Dependencias de la DGAC:

- i. Reciben la información de los cursos nacionales.
- ii. Remiten al Departamento de Capacitación y Desarrollo los "formularios de Adjudicación" de cursos de los participantes propuestos (anexo 2)

i. Asistente Administrativo:

- i. Recibe los formularios de Adjudicación de Cursos de los participantes propuestos.
- ii. Envía a la Subdirección Técnico Operativa los formularios de Adjudicación de Cursos, para la autorización de los participantes.

j. Subdirector Técnico Operativo:

- i. Recibe los formularios de Adjudicación de cursos
- ii. Autoriza los formularios de adjudicación de cursos

- iii. Remite al Departamento de Capacitación y Desarrollo los formularios debidamente autorizados.
- k. Asistente Administrativo:**
 - i. Recibe formularios de los participantes debidamente autorizados.
 - ii. Remite a centro de instrucción los formularios del personal participante para la gestión pertinente de la inscripción.
 - iii. Remite a gerencia Financiera los formularios del personal participante para la gestión del pago de inscripción del curso.
- l. Gerente Financiero:**
 - i. Recibe la solicitud de pago de inscripción del curso.
 - ii. Notifica al Departamento de Capacitación y Desarrollo la autorización del presupuesto para el pago de la inscripción del curso.
- m. Asistente Administrativo:**
 - i. Confirma al personal interesado de la participación en los cursos.
 - ii. Realiza el pago ante el Centro de Instrucción.
- n. Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
 - i. Supervisa las gestiones a realizarse por el asistente

18.3 PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE CAPACITACIÓN INTERNACIONAL

1. Para la solicitud de reconocimiento de gasto, se debe proceder de la siguiente forma:
 - a. Unidades Administrativas de la DGAC:**
 - i. Emiten la solicitud de cursos según sea necesario.
 - b. Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
 - i. Recibe la solicitud de cursos de las diferentes Unidades Administrativas.
 - ii. Solicita al centro de capacitación, información sobre fechas, costos y requisitos para la inscripción.
 - iii. Remite la solicitud de los cursos a la Subdirección Técnico Operativa para su debida autorización.
 - c. Subdirector Técnico Operativo:**
 - i. Recibe la solicitud de cursos emitida por el jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo.
 - ii. Remite la solicitud de los cursos a la Dirección General para su debida autorización.
 - d. Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
 - i. Remite al asistente del Departamento de Capacitación la solicitud autorizada por las gestiones pertinentes.
 - e. Asistente Administrativo:**
 - i. Recibe instrucciones del Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo, para realizar la logística correspondiente a los cursos internacionales.

- ii. Remite la información a las unidades administrativas de la DGAC interesada en el curso.
- f. **Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
 - i. Recibe la información de los cursos internacionales e inicia la gestión ante la Gerencia Financiera.
- g. **Asistente Administrativo:**
 - i. Remite a centro de capacitación los formularios del personal participante para la gestión pertinente de inscripción, con invitación y/o beca al curso.
 - ii. Entrega al Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo información completa de los cursos solicitados.
- h. **Jefe de Unidad Administrativa:**
 - i. Realiza solicitud de Designación de Comisión de sus participantes ante la Sub Dirección Técnica Operativa.
- i. **Sub Dirección Técnico Operativa:**
 - i. Remite a la Dirección General, la Designación de Comisión de los participantes de la Unidad Administrativa, para aprobación del Director.
- j. **Jefe de Unidad Administrativa:**
 - i. Realiza la solicitud de viáticos, así como los boletos aéreos (en caso aplique) o terrestres para los participantes, ante la Gerencia Financiera.
- k. **Gerente Financiero:**
 - i. Recibe la solicitud de viáticos y boletos aéreos o terrestres de los participantes.
 - ii. Notifica al Departamento de Capacitación y Desarrollo la autorización del presupuesto para viáticos y boletos aéreos o terrestres de los participantes.
- l. **Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
 - i. Indica al asistente administrativo para que confirme a los participantes la autorización del presupuesto y gestione inscripción.
- m. **Asistente Administrativo:**
 - i. Informa los participantes la aprobación del presupuesto, para que se presenten a la Gerencia Financiera a realizar el trámite correspondiente.

18.4 PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN ACADÉMICA DE LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

- 1. Para la solicitud de reconocimiento de gasto, se debe proceder de la siguiente forma:
 - a. **Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
 - i. Solicita al asistente administrado el listado de asistencia de los participantes del curso.

- b. **Asistente Administrativo:**

- i. Proporciona la lista de asistencia a los participantes.
 - ii. Verifica la participación de los participantes según el listado de asistencia, para constatar el mínimo de horas requeridas para aprobar el curso.
 - iii. Verifica con los instructores si el estudiante cumple con el punteo de aprobación
- c. Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
- i. Solicita al asistente administrativo a realizar el formato del diploma del curso.
- d. Asistente Administrativo:**
- i. Elabora el formato del diploma y remite al jefe de Capacitación y Desarrollo para la validación.
- e. Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
- i. Autoriza la impresión de los diplomas
- f. Asistente Administrativo:**
- i. Elabora e imprime los diplomas del personal participante.
 - ii. Realiza el registro de impresión de diplomas mediante la foliación del correlativo en los mismos.
 - iii. Envía los diplomas para firma de autorización a las autoridades correspondientes.
- g. Autoridades Correspondientes:**
- i. Reciben los diplomas para la firma y sello de autorización.
 - ii. Remiten al Departamento de Capacitación y Desarrollo los diplomas debidamente firmados y sellados.
- h. Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
- i. Instruye a la asistente la distribución de los diplomas en las unidades administrativas correspondientes.
- i. Asistente Administrativo:**
- i. Entrega los diplomas.
 - ii. La unidad administrativa firma y sella la recepción de los diplomas.

18.5 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

- a. Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
- i. Solicita mensualmente a asistente administrativa la lista de asistencia de los cursos.
- b. Asistente Administrativo:**
- i. Hace entrega de la lista de asistencia de los participantes.
- c. Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
- i. Realiza la clasificación de cursos, por género, fechas y costos.
 - ii. Remite a la Gerencia de Recursos Humanos, Subdirección Técnica Operativa y Subdirección Administrativa informe mensual de actividades.

18.6 PROCEDIMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

- a. **Instructor del curso:**
 - i. Solicita a asistente administrativa insumos a utilizar en las capacitaciones.
- b. **Asistente Administrativo:**
 - i. Solicita autorización de entrega de materiales a jefe de departamento de capacitación.
- c. **Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo:**
 - i. Autoriza a asistente administrativa la entrega de insumos al grupo solicitante.
- d. **Asistente Administrativo:**
 - i. Verifica en listado de asistencia la cantidad de participantes en el curso.
 - ii. Sustraer de bodega la cantidad precisa de material a utilizar.
 - iii. Notifica a Auxiliar Administrativa la cantidad de material sustraído para la debida actualización de su control.
 - iv. Hace entrega de los insumos al instructor del curso.

18.7 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES

- a. **Asistente Administrativo:**
 - i. Verifica en formularios de adjudicación de cursos, los participantes delegados.
 - ii. Contacta a los participantes para recordar hora de inicio del curso.
 - iii. Hace entrega de la lista de asistencia para que cada participante se inscriba. (Anexo 3)
- b. **Participante del curso:**
 - i. Llena la asistencia y remiten a asistente administrativa
- c. **Asistente Administrativo:**
 - i. Revisa la asistencia de todos los que fueron inscritos previamente
 - ii. Informa a las jefaturas de las unidades administrativas de las inasistencias para que justifique de manera oficial las mismas.
 - iii. Remite informe de personal ausente a la Gerencia de Recursos Humanos para que notifique a la autoridad que corresponda.
 - iv. Archiva listado de asistencia.

18.8 PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE INSUMOS DE LIMPIEZA / LIBRERÍA

- a. **Asistente Administrativo:**
 - i. Realiza la solicitud de insumo de limpieza/librería ante almacén general mediante la hoja de solicitud otorgada por esta unidad. (Anexo 4)
- b. **Almacén General:**
 - i. Recibe la solicitud de insumos del departamento de Capacitación y Desarrollo.
 - ii. Entrega los insumos requeridos por el departamento de Capacitación y Desarrollo.

c. Asistente Administrativo:

- i. Recibe los insumos entregados por Almacén General.
- ii. Almacena en bodega los insumos recibidos.
- iii. Actualiza la hoja de "Control de Insumos de Limpieza/ Librería".

18.9 PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE ÁREAS DE CAPACITACIÓN

a. Unidad Solicitante:

- i. Envía solicitud de préstamo de salón al Departamento de Capacitación y Desarrollo.

b. Asistente Administrativo:

- i. Recibe la solicitud de préstamo de salón.
- ii. Informa al jefe del Departamento de Capacitación la solicitud para su autorización correspondiente.
- iii. Informa a la unidad administrativa solicitante sobre el dictamen del préstamo del salón.
- iv. Registra en hoja de "Control de Préstamo de Salón" la persona responsable del cuidado del área durante el tiempo del uso. (Anexo 5)
- v. Solicita al equipo de mantenimiento realizar la limpieza del salón

c. Equipo de Mantenimiento:

- i. Realiza limpieza general del salón a utilizar

d. Asistente Administrativo:

- i. Equipa con sillas, mesas, rota folio, así como de materiales de librería solicitados.

e. Unidad Solicitante:

- i. Hace entrega del salón solicitado, posteriormente haber terminado de usarlo

f. Asistente Administrativo:

- i. Evalúa que el salón se encuentre en buen estado, al finalizar la actividad.

18.10 PROCEDIMIENTO PARA EL RESGUARDO DEL EQUIPO AUDIOVISUAL

a. Unidad Solicitante:

- i. Envía solicitud de préstamo de equipo al Departamento de Capacitación y Desarrollo.

b. Asistente Administrativo:

- i. Recibe solicitud de préstamos de equipo por las diferentes unidades de la DGAC.
- ii. Registra en hoja de "Control de Prestamos de Equipo" la persona responsable de cuidar el equipo de audiovisuales durante el tiempo del uso. (Anexo 7)
- iii. Hace entrega del equipo audiovisual completo a persona responsable.
- iv. Requiere a la persona solicitante hacer entrega del equipo, al finalizar el período de préstamo.

c. Unidad Solicitante:

- i. Hace entrega del equipo audiovisual solicitado.

d. Auxiliar Administrativo:

- i. Evalúa el estado del equipo.
- ii. Guarda el equipo audiovisual en la oficina del departamento de Capacitación y Desarrollo.

19. PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

19.1 PROCEDIMIENTO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN – DNC-

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1.	Jefe del Departamento De Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Envía la hoja de “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación” a las diferentes unidades de la DGAC en el segundo semestre del año
2.	Unidades de la DGAC	<ul style="list-style-type: none"> Remite las necesidades de instrucción a las Gerencias correspondientes
3.	Jefe del Departamento De Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los requerimientos de capacitación de las diferentes unidades de la DGAC, mediante hoja de “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación”. Envía los requerimientos de capacitación técnica a la Subdirección Técnica Operativa y los requerimientos de capacitación administrativa, a la Subdirección Administrativa
4.	Sub Director Técnico Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Analiza los requerimientos de capacitación de las diferentes unidades.
5.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Envía la propuesta de formulación de anteproyectos a las instituciones de capacitación aeronáutica y otras.
6.	Instituciones de capacitación aeronáutica y otras	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la propuesta de formulación de anteproyecto Remite la invitación al Departamento de Capacitación, a la oficialización de los resultados para la programación de las actividades de capacitación
7.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Participa en la oficialización de los resultados de aprobación del PEA.

19.2 PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE CAPACITACIÓN NACIONAL

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1.	Dependencias de la DGAC	<ul style="list-style-type: none"> Emiten la solicitud de cursos según sea necesario.
2.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la solicitud de cursos de las diferentes dependencias de la DGAC Remite la solicitud de cursos a la Subdirección Técnico Operativa para su debida autorización
3.	Subdirector Técnico Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la solicitud de cursos emitida por el jefe del Departamento de Capacitación Remite la solicitud de los cursos a la Subdirección Técnico Operativa para su debida autorización.
4.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Remite al asistente del Departamento de Capacitación, la solicitud autorizada para las gestiones pertinentes.
5.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe instrucciones del Jefe del Departamento de Capacitación, para realizar la logística correspondiente de los cursos emitidos nacionalmente. Solicita al centro de instrucción, información sobre fechas, costos y requisitos para la inscripción.
6.	Centro de Instrucciones	<ul style="list-style-type: none"> Envía al departamento de Capacitación la información de los cursos.
7.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Remite información a las gerencias de la DGAC interesadas en los cursos.
8.	Dependencias de la DGAC	<ul style="list-style-type: none"> Recibe información de los cursos nacionales. Remite al Departamento de Capacitación los "formularios de Adjudicación" de cursos de los participantes propuestos (anexo 2)
9.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe los formularios de Adjudicación de Cursos de los participantes propuestos. Envía a la Subdirección Técnico Operativa los formularios de Adjudicación de Cursos, para la autorización de los participantes.
10.	Subdirector Técnico Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe los formularios de Adjudicación de cursos Autoriza los formularios de adjudicación de cursos Remite al departamento de Capacitación los formularios debidamente autorizados.
11.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe formularios de los participantes autorizados. Remite a centro de instrucción los formularios del personal participante para la gestión pertinente de inscripción. Remite a gerencia Financiera los formularios del personal participante para la gestión del pago de inscripción del curso.
12.	Gerente Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud de pago de inscripción del curso. Notifica al departamento de Capacitación y Desarrollo la autorización del presupuesto para de pago de inscripción del curso.

13.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Confirma a personal interesado de la participación en los cursos. Realiza el pago ante el Centro de Instrucción.
14.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Supervisa las gestiones a realizarse por el asistente.

19.3 PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE CAPACITACIÓN INTERNACIONAL

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1.	Unidades Administrativas de la DGAC	<ul style="list-style-type: none"> Emiten la solicitud de cursos según sea necesario.
2.	Jefe del Departamento De Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la solicitud de cursos de las diferentes Unidades Administrativas. Solicita al centro de capacitación, información sobre fechas, costos y requisitos para la inscripción. Remite la solicitud de los cursos a la Subdirección Técnico Operativa para su debida autorización.
3.	Subdirector Técnico Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la solicitud de cursos emitida por el jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo. Remite la solicitud de los cursos a la Dirección General para su debida autorización.
4.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Remite al asistente del Departamento de Capacitación la solicitud autorizada por las gestiones pertinentes
5.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe instrucciones del Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo, para realizar la logística correspondiente a los cursos internacionales. Remite la información a las unidades administrativas de la DGAC interesada en el curso.
6.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la información de los cursos internacionales e inicia la gestión ante la Gerencia Financiera.
7.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Remite a centro de capacitación los formularios del personal participante para la gestión pertinente de inscripción, con invitación y/o beca al curso. Entrega al Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo información completa de los cursos solicitados.
8.	Jefe de Unidad Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Realiza solicitud de Designación de Comisión de sus participantes ante la Sub Dirección Técnica Operativa.
9.	Sub Dirección Técnico Operativa	<ul style="list-style-type: none"> Remite a la Dirección General, la Designación de Comisión de los participantes de la Unidad Administrativa, para aprobación del Director

10.	Jefe de Unidad Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la solicitud de viáticos, así como los boletos aéreos (en caso aplique) o terrestres para los participantes, ante la Gerencia Financiera
11.	Gerente Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la solicitud de viáticos y boletos aéreos o terrestres de los participantes. Notifica al Departamento de Capacitación y Desarrollo la autorización del presupuesto para viáticos y boletos aéreos o terrestres de los participantes.
12.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Indica al asistente administrativo para que confirme a los participantes la autorización del presupuesto y gestione inscripción
13.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Informa a los participantes la aprobación del presupuesto, para que se presenten a la Gerencia Financiera a realizar el trámite correspondiente.

19.4 PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS DE CAPACITACIÓN

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Solicita a Asistente Administrativa el listado de asistencia de los participantes del curso
2.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Proporciona la lista de asistencia a los participantes. Verifica la participación de los participantes según el listado de asistencia, para constatar el mínimo de horas requeridas para aprobar el curso. Verifica con los instructores si el estudiante cumple con el punteo de aprobación
3.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Solicita a la Asistente Administrativa a realizar el formato del diploma del curso.
4.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Elabora el formato del diploma y remite al jefe de Capacitación y Desarrollo para la validación
5.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Autoriza la impresión de los diplomas
6.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Elabora e imprime los diplomas del personal participante. Realiza el registro de impresión de diplomas mediante la foliación del correlativo en los mismos. Envía los diplomas para firma de autorización a las autoridades correspondientes.
7.	Autoridades Correspondientes	<ul style="list-style-type: none"> Recibe los diplomas para la firma y sello de autorización. Remite al Departamento de Capacitación y Desarrollo los diplomas debidamente firmados y sellados

8.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Instruye a la Asistente la distribución de los diplomas en las unidades administrativas correspondientes
9.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de los diplomas. La unidad administrativa firma y sella la recepción de los diplomas.

19.5 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Solicita mensualmente a asistente administrativa la lista de asistencia de los cursos.
2.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Hace entrega de la lista de asistencia de los participantes.
3.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la clasificación de cursos, por género, fechas y costos. Remite a la Gerencia de Recursos Humanos, Subdirección Técnica Operativa y Subdirección Administrativa informe mensual de actividades

19.6 PROCEDIMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1.	Instructor del curso	<ul style="list-style-type: none"> Solicita a asistente administrativa insumos a utilizar en las capacitaciones.
2.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Solicita autorización de entrega de materiales a jefe de departamento de capacitación.
3.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Autoriza a asistente administrativa la entrega de insumos al grupo solicitante.
4.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Verifica en listado de asistencia la cantidad de participantes en el curso. Sustraer de bodega la cantidad precisa de material a utilizar. Notifica a Auxiliar Administrativa la cantidad de material sustraído para la debida actualización de su control. Hace entrega de los insumos al instructor del curso.

19.7 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Verifica en formularios de Adjudicación de cursos, los participantes delegados. Contacta a los participantes para recordar hora de inicio del curso. Hace entrega de la lista de asistencia para que cada participante se inscriba. (anexo 3)
2.	Participante del curso	<ul style="list-style-type: none"> Llena la asistencia y remiten a asistente administrativa.
3.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Revisa la asistencia de todos los que fueron inscritos previamente Informa a las jefaturas de las unidades administrativas de las inasistencias para que justifique de manera oficial las mismas. Remite informe de personal ausente a la Gerencia de Recursos Humanos para que notifique a la autoridad que corresponda. Archiva listado de asistencia

19.8 PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE INSUMOS DE LIMPIEZA / LIBRERÍA

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la solicitud de insumo de limpieza/librería ante almacén general mediante la hoja de solicitud otorgada por esta unidad. (anexo 4)
2.	Almacén General	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la solicitud de insumos del departamento de Capacitación y Desarrollo. Entrega los insumos requeridos por el departamento de Capacitación y Desarrollo.
3.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe los insumos entregados por Almacén General. Almacena en bodega los insumos recibidos. Actualiza la hoja de "Control de Insumos de Limpieza/Librería".

19.9 PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE ÁREAS DE CAPACITACIÓN

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1.	Unidad Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> Envía solicitud de préstamo de salón al Departamento de Capacitación y Desarrollo
2.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la solicitud de préstamo de salón. Informa al jefe del Departamento de Capacitación la solicitud para su autorización correspondiente. Informa a la unidad administrativa solicitante sobre el dictamen del préstamo del salón.

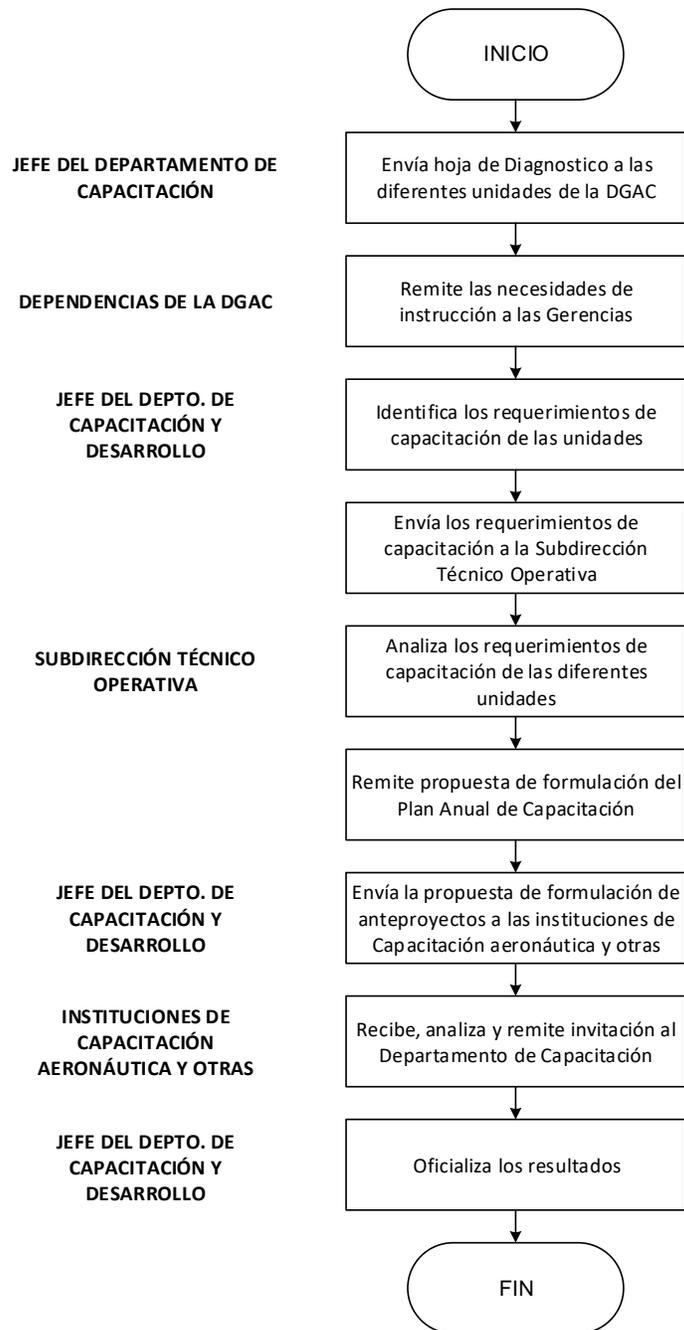
		<ul style="list-style-type: none"> Registra en hoja de "Control de Préstamo de Salón" la persona responsable del cuidado del área durante el tiempo del uso. (Anexo 5) Solicita al equipo de mantenimiento realizar la limpieza del salón
3.	Equipo de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la limpieza general del salón a utilizar.
4.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Equipa con sillas, mesas, rota folio, así como de materiales de librería solicitados.
5.	Unidad Solicitante	i. Hace entrega del salón solicitado posteriormente haber terminado de usarlo
6.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Evalúa que el salón se encuentre en buen estado, al finalizar la actividad.

19.10 PROCEDIMIENTO PARA EL RESGUARDO DEL EQUIPO AUDIOVISUAL

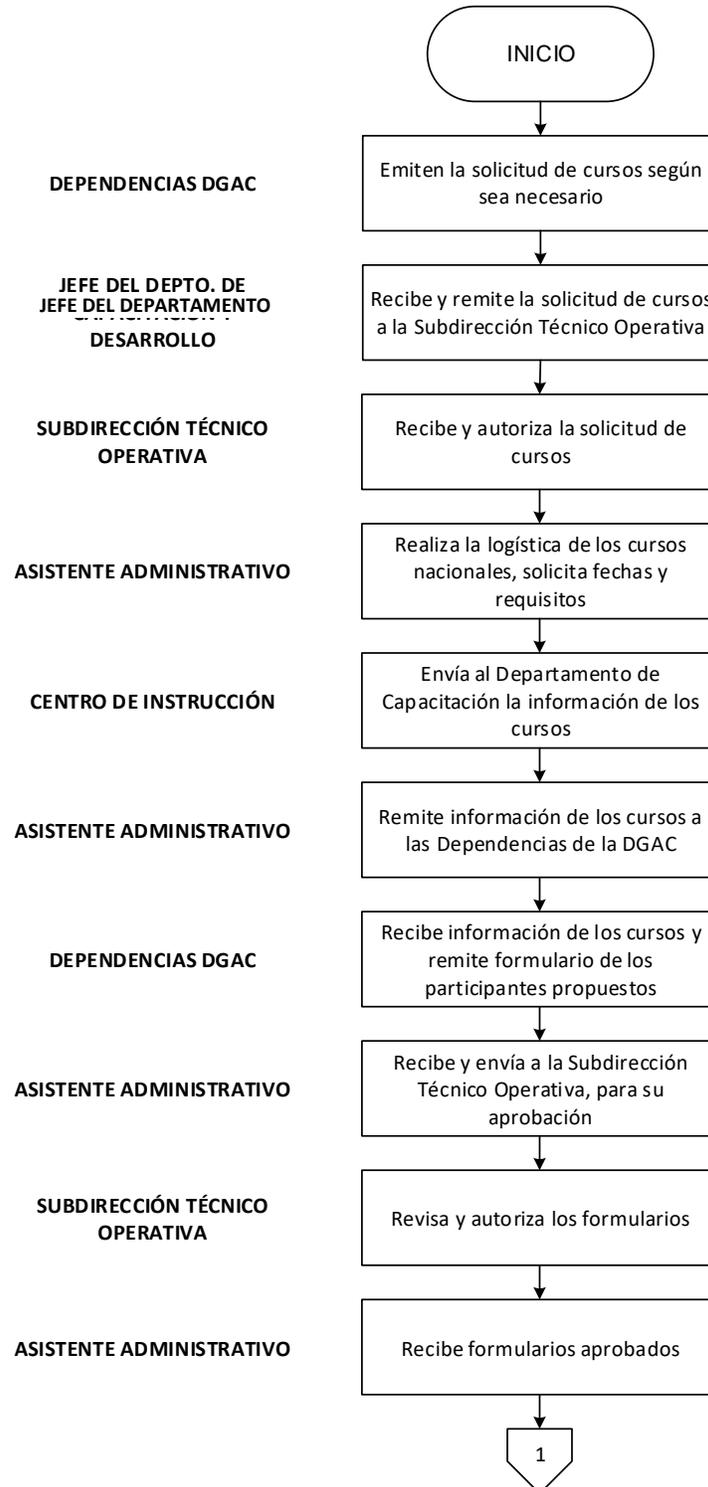
No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1.	Unidad Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> Envía solicitud de préstamo de equipo al Departamento de Capacitación y Desarrollo.
2.	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud de préstamos de equipo por las diferentes unidades de la DGAC Registra en hoja de "Control de Prestamos de Equipo" la persona responsable de cuidar los audiovisuales durante el tiempo del uso. (anexo 7) Hace entrega del equipo audiovisual completo a persona responsable. Requiere la persona solicitante hacer entrega del equipo, al finalizar el periodo de préstamo.
3.	Unidad Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> Hace entrega del equipo audiovisual solicitado.
4.	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Evalúa el estado del equipo. Guarda el equipo audiovisual en la oficina del departamento de Capacitación y Desarrollo.

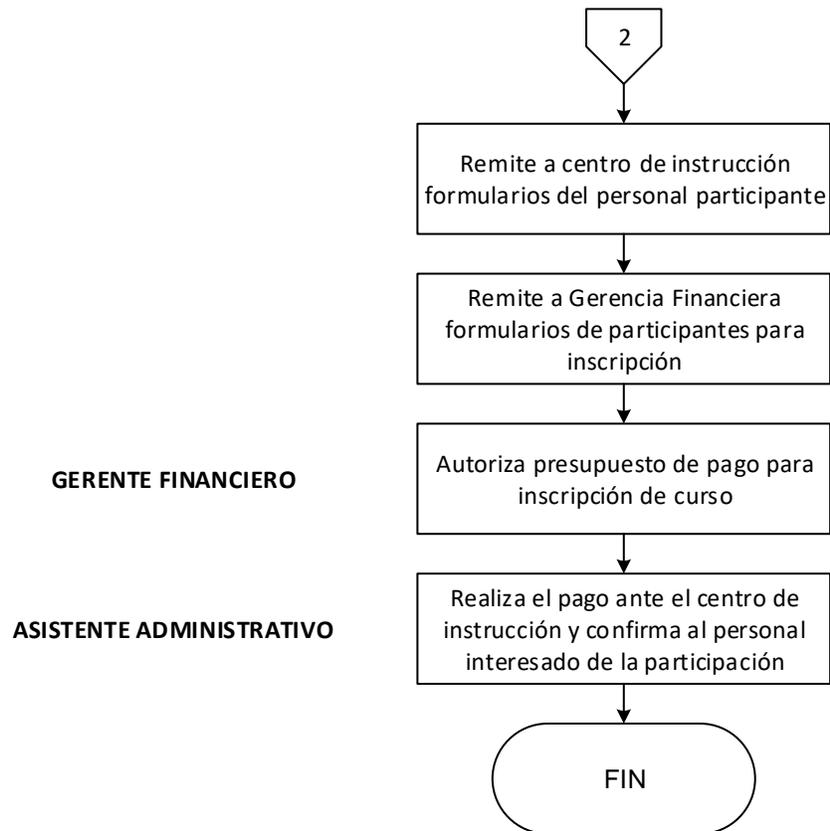
20. FLUJOGRAMA DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

20.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN –DNC-

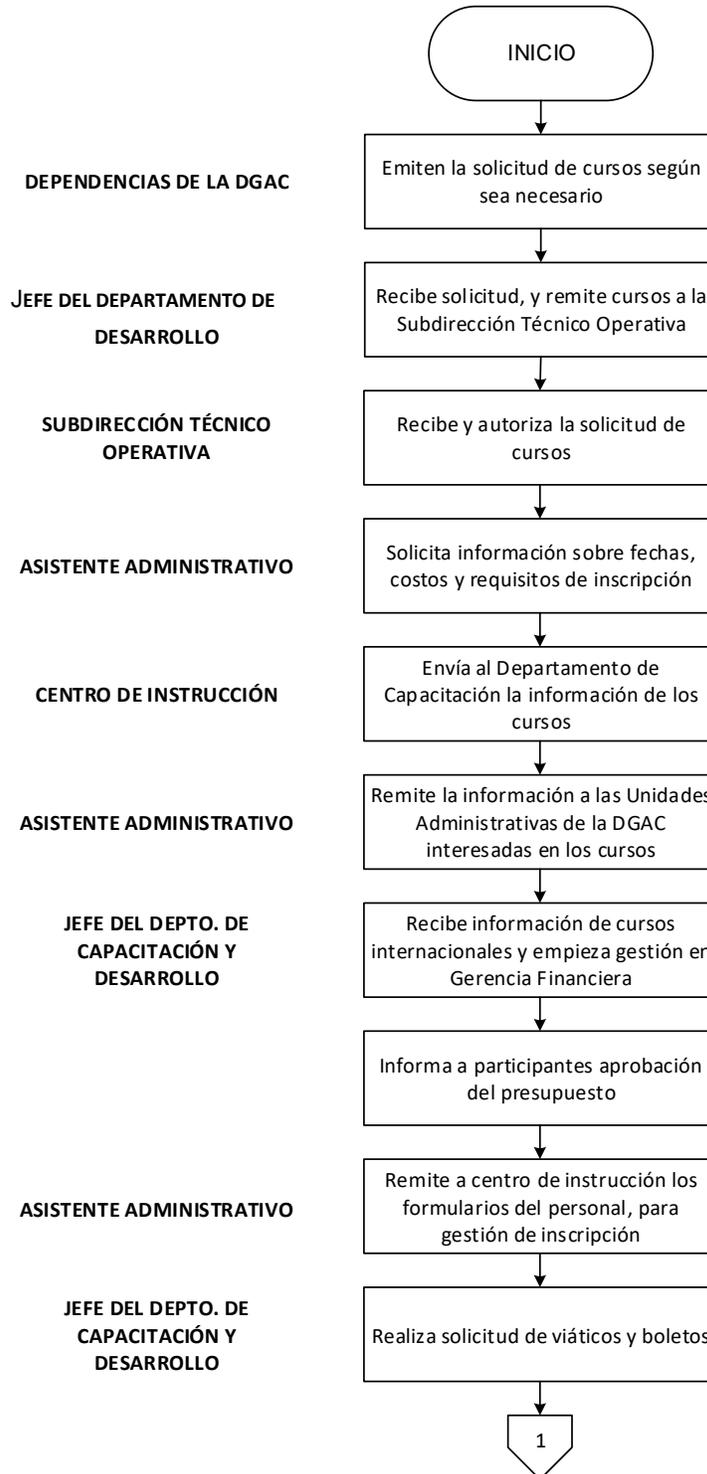


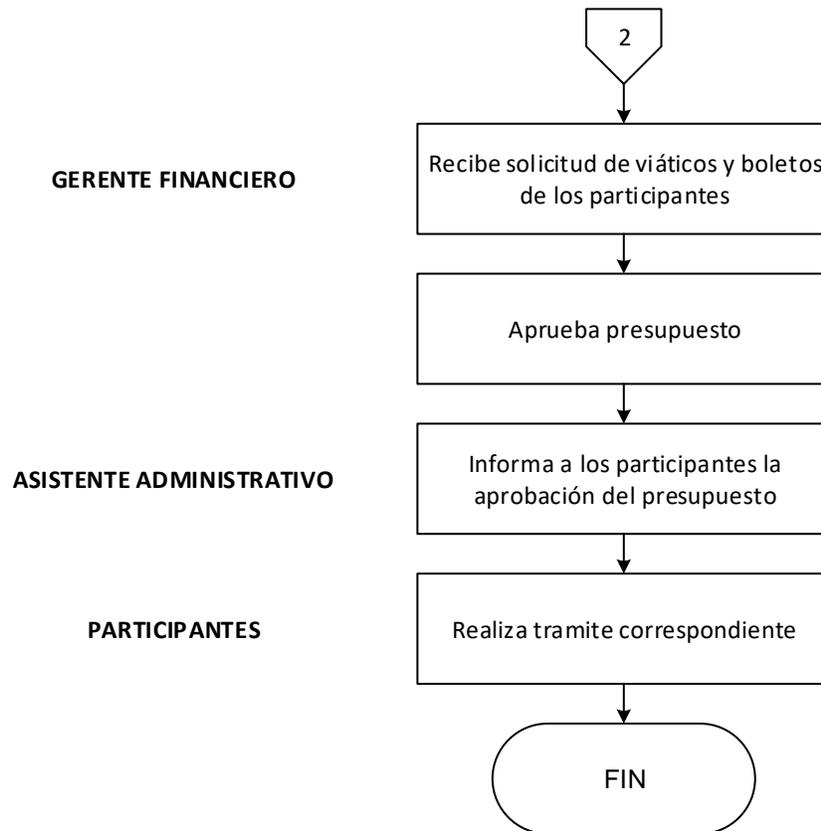
20.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE CAPACITACIÓN NACIONAL



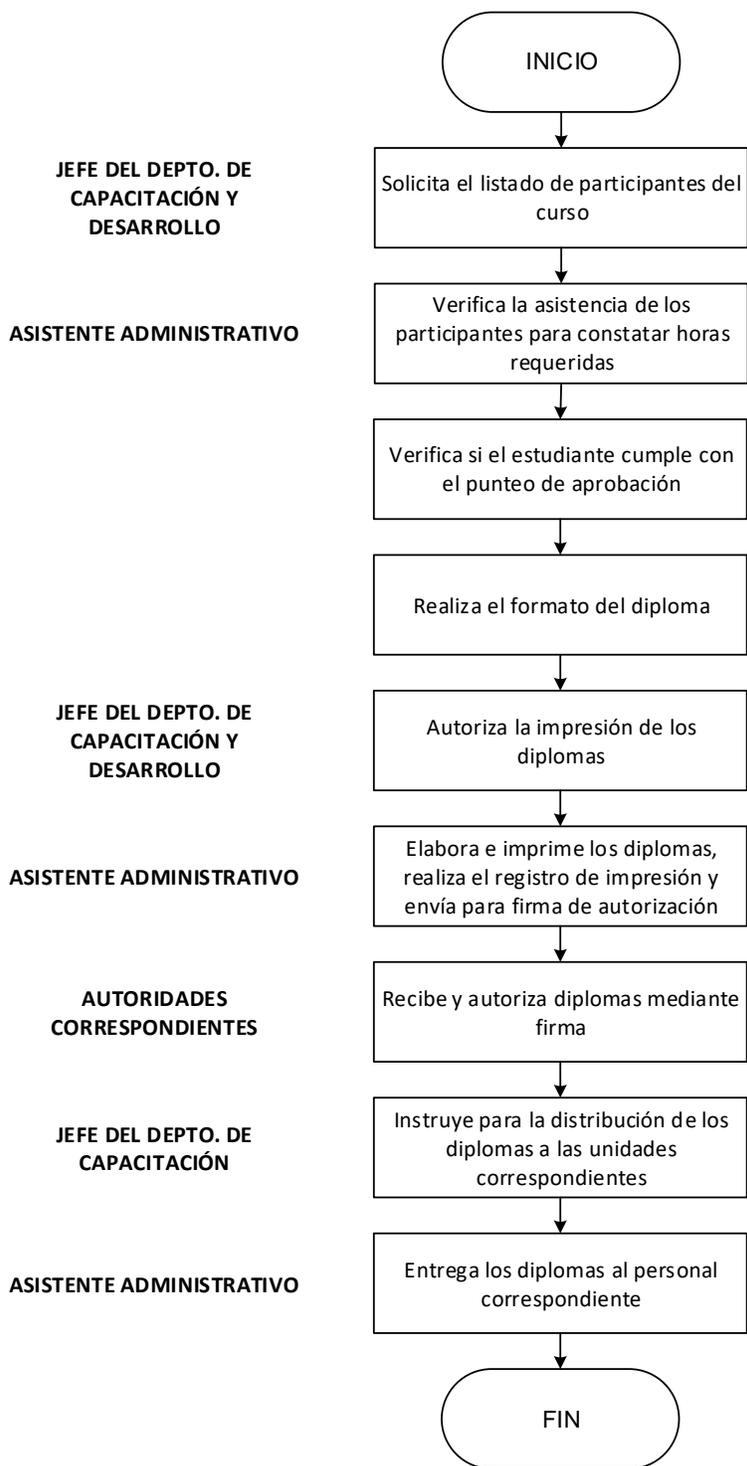


20.3 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE CAPACITACIÓN INTERNACIONAL

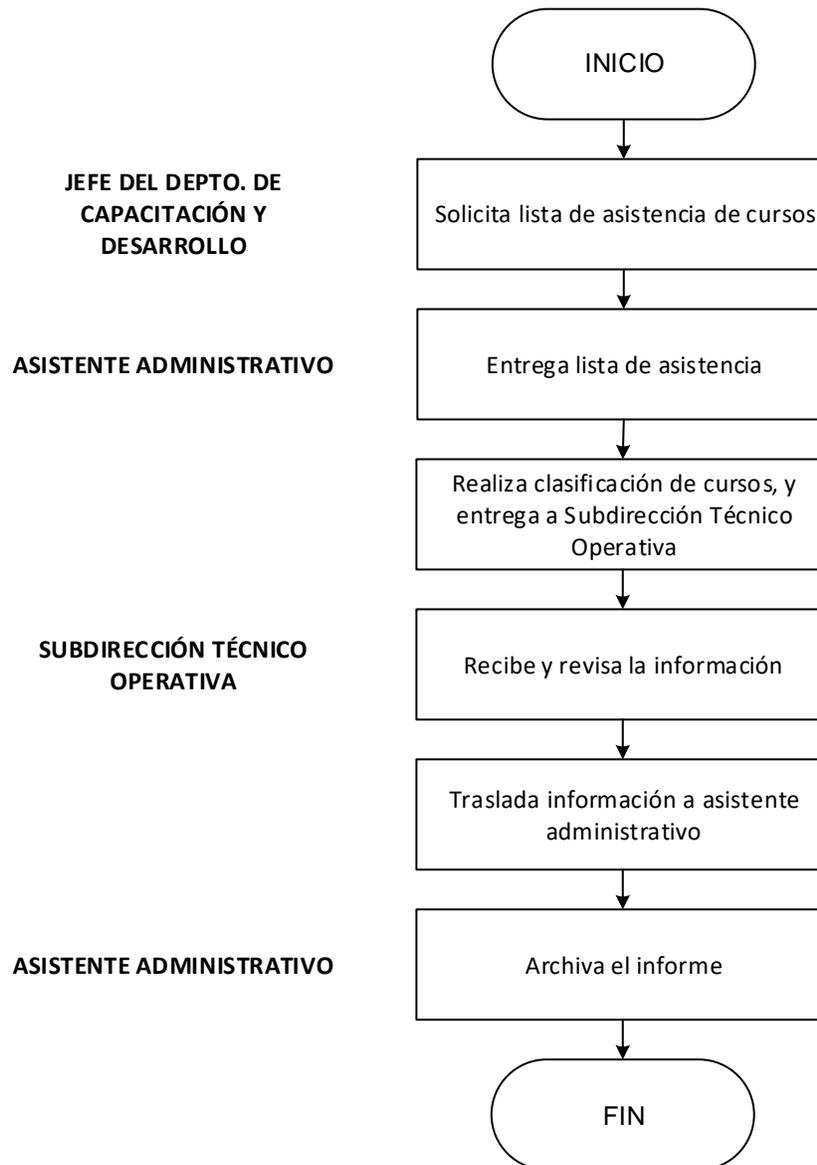




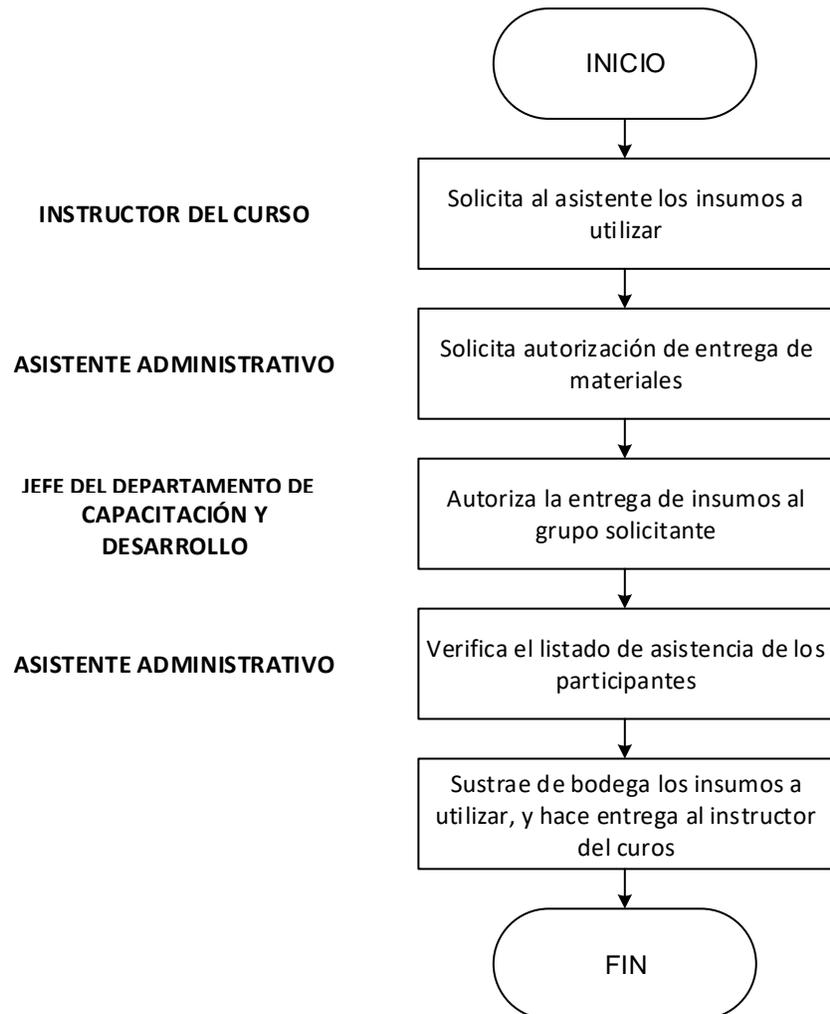
20.4 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN ACADÉMICA DE LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN



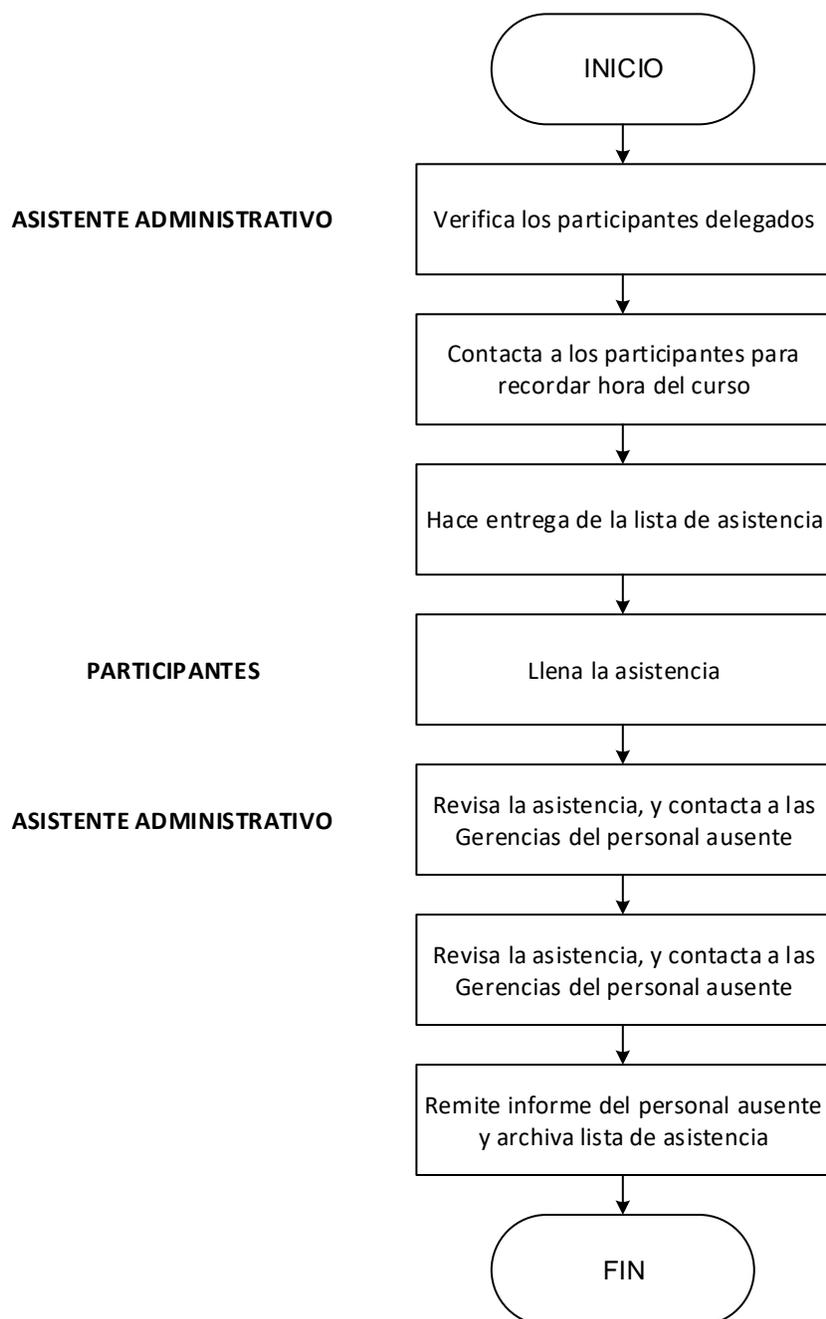
20.5 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN



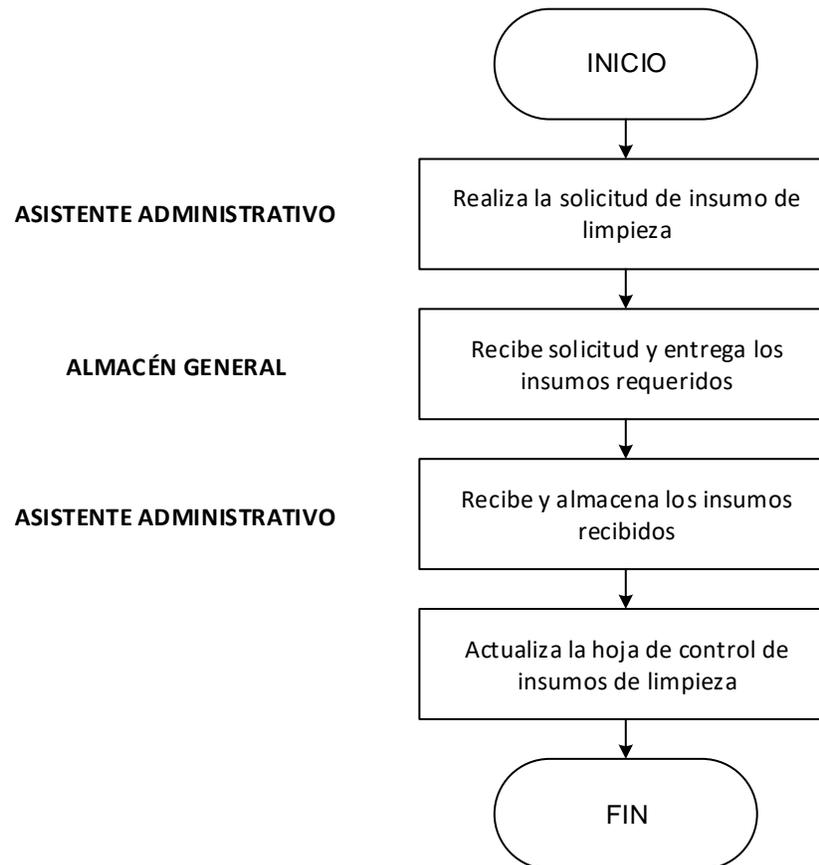
20.6 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN



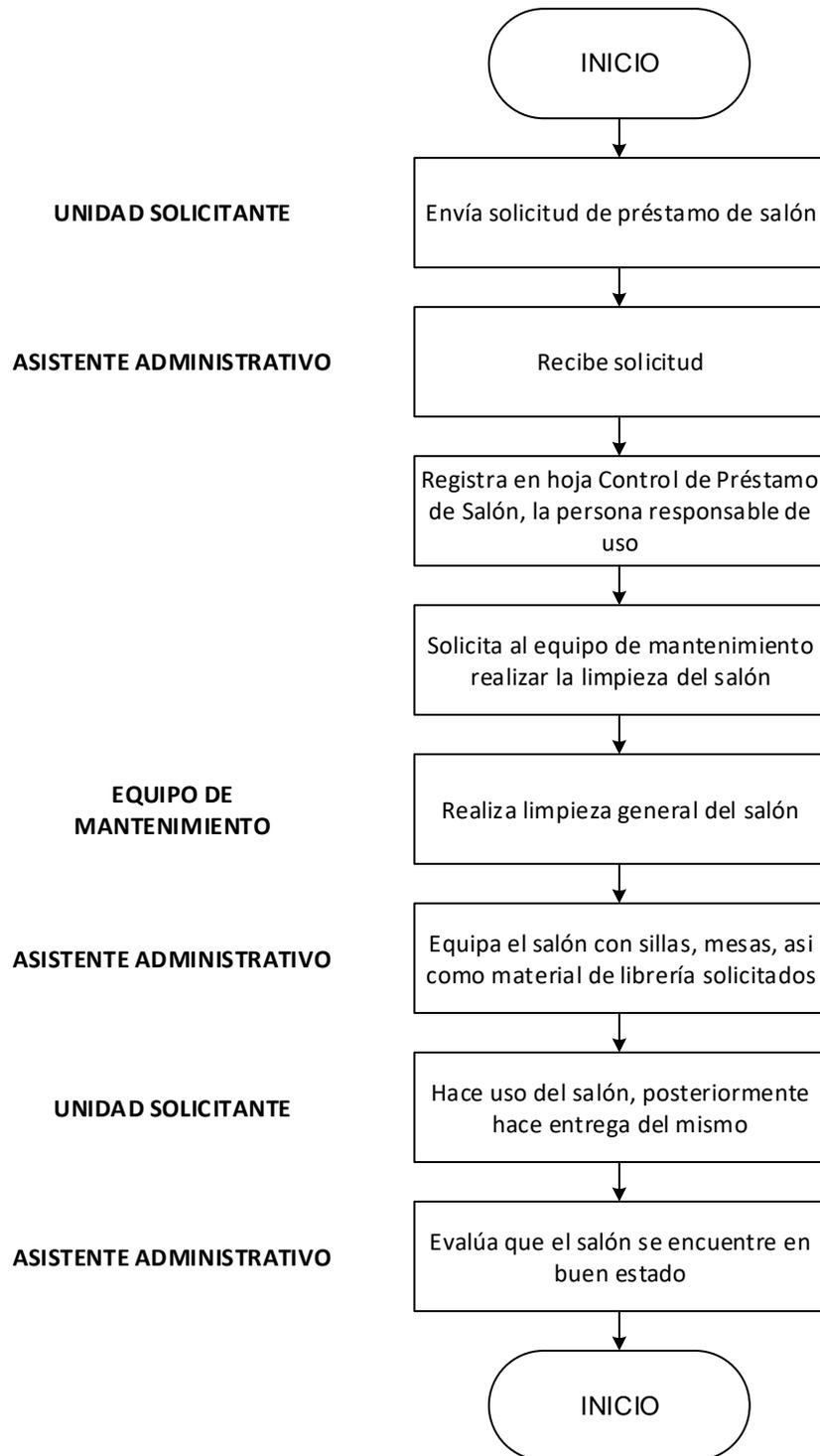
20.7 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE ASISTENCIA DE LOS PARTICIPANTES



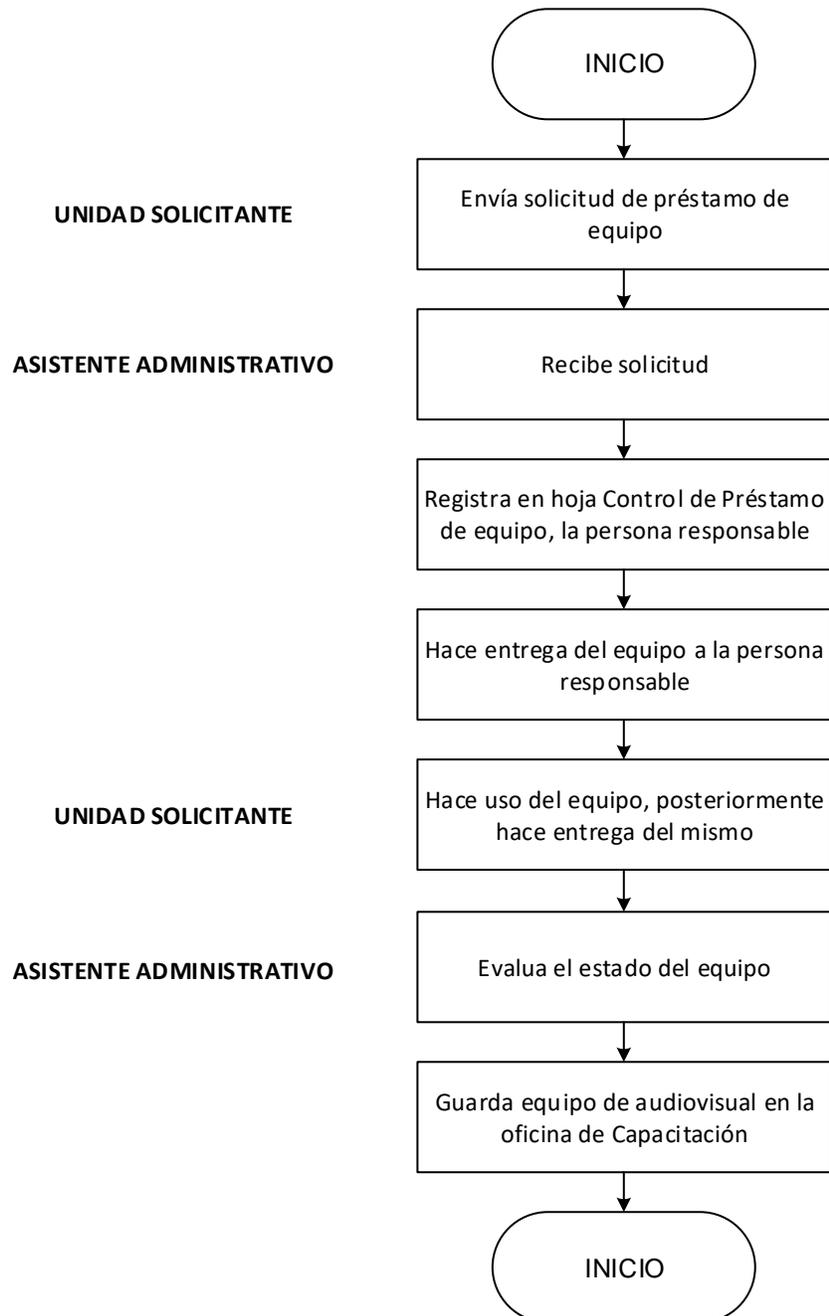
20.8 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE INSUMOS DE LIMPIEZA / LIBRERÍA



20.9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE ÁREAS DE CAPACITACIÓN



20.10 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RESGUARDO DEL EQUIPO AUDIOVISUAL



21. ANEXOS

Anexo 1: Simbología del diagrama de flujo

Anexo 2: Formularios de adjudicación

Anexo 3: Diagnóstico de necesidades de capacitación

Anexo 4: Listado de asistencia

Anexo 5: Solicitud de insumo de limpieza/librería

Anexo 6: Control de insumos de limpieza

Anexo 7: Control de préstamo de salón

Anexo 8: Control de préstamos de equipo

Anexo 9: Designación de comisión

Anexo 10: Nombramiento de comisión

ANEXO 1

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Terminador: Marca el inicio / fin de un procedimiento.</p>
	<p>Proceso: Presenta actividades de cualquier índole.</p>
	<p>Decisión: ¿? Se utiliza para representar la toma de decisiones con sus posibles alternativas.</p>
	<p>Conector de línea: Conecta una acción con otra dentro de la misma página o en diferente página.</p>
	<p>Conector de página: Conecta una acción con otra dentro de páginas diferentes.</p>
	<p>Flecha de curso del proceso: Indica la secuencia a seguir.</p>
	<p>Proceso predefinido: Indica conexión con otro procedimiento. XXXXX Nombre del proceso o documento normativo. YYYYY Código del proceso o del documento normativo.</p>



ANEXO 2

		Corretativo del curso
SOLICITUD DE ADJUDICACIÓN DE CURSO O RECURRENCIAS		
I. DATOS DEL CURSO / RECURRENCIA		
Tipo de evento:	Nombre del evento:	
_____	_____	
Pais:	Sede:	
_____	_____	
Fecha	_____	
_____	_____	
II. DATOS PERSONALES DEL CANDIDATO		
Primer apellido:	Segundo apellido:	
_____	_____	
Primer nombre:	Segundo Nombre:	
_____	_____	
Gerencia / Unidad:	Cargo:	
_____	_____	
III-A. ESTUDIOS REQUERIDOS COMO REQUISITO		
Nivel de estudio:		

Nombre de la Institución:	Curso / Seminario:	
_____	_____	
III-B. EXPERIENCIA PROFESIONAL REQUERIDA COMO REQUISITO		
Gerencia / Unidad	Cargo / Responsabilidad	
_____	_____	
Periodo	_____	
_____	_____	
Firma del candidato:	Fecha: _____	
IV. AUTORIZACIÓN GERENTE GENERAL		
Nombre:	Firma y Sello:	
_____	_____	
CONFIRMACION DE LA AUTORIDAD CORRESPONDIENTE:		
La Sub Dirección Técnico Operativa <input type="radio"/> / La Sub Dirección Administrativa <input type="radio"/> confirma que _____ es el candidato propuesto para el curso/recurrencia _____ y certifica que: 1) la información presentada es veras, 2) el candidato propuesto cumple con los requisitos del curso y 3) el candidato propuesto esta en condiciones de salud para participar en el curso.		
Firma y sello de la autoridad correspondiente	Fecha	
_____	_____	



ANEXO 4

CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA

UNIDAD ADMINISTRATIVA A CARGO _____ HORA DE INICIO _____ HORA DE FINALIZACIÓN _____
 NOMBRE DEL EVENTO _____ FECHA DEL EVENTO _____

INICIAL RECURRENTE NO APLICA

NO.	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	GERENCIA / DEPARTAMENTO	NUMERO DE TELEFONO	FIRMA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Favor llenar todas las casillas, incluyendo el reverso de la hoja
 NOMBRE DEL INSTRUCTOR _____ FIRMA _____

(Lado anverso)

No.	PUESTO O CARGO QUE DESEMPEÑA	CORREO ELECTRONICO
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

(Lado reverso)



ANEXO 6



**SOLICITUD DE
SALONES**

GERENCIA O DEPARTAMENTO SOLICITANTE:

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE:

SALÓN A UTILIZAR: _____

FECHA: _____

HORA: _____ A _____

CANTIDAD DE PERSONAS: _____

OBSERVACIONES:

NOTA: SI UTILIZARA EQUIPO, FAVOR LLENAR HOJA DE PRESTAMO DE EQUIPO

ANEXO 8

 <p>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL</p> <p>Gerencia De Recursos Humanos Departamento de Capacitación</p> <p style="text-align: center;">PRESTAMO DE EQUIPO</p> <p>GERENCIA O DEPTO. SOLICITANTE: _____</p> <p>NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____</p> <p>NOMBRE Y FIRMA QUIEN RECIBE EL EQUIPO: _____</p> <p>NOMBRE Y FIRMA QUIEN ENTREGA EL EQUIPO: _____</p> <p>FECHA DE ENTREGA DEL EQUIPO _____</p> <p>DESCRIPCION DEL EQUIPO: _____ _____ _____</p> <p style="text-align: center;">DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO</p> <p>FECHA DE DEVOLUCION DEL EQUIPO: _____</p> <p>NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ENTREGA: _____</p> <p>NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE: _____</p> <p>ESTADO DEL EQUIPO: _____</p> <p>OBSERVACIONES: _____ _____</p>

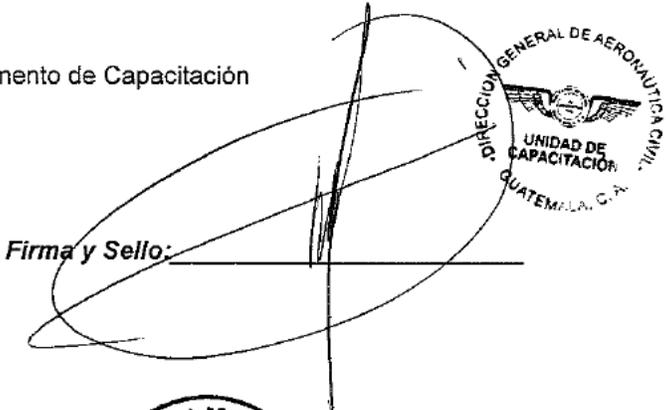
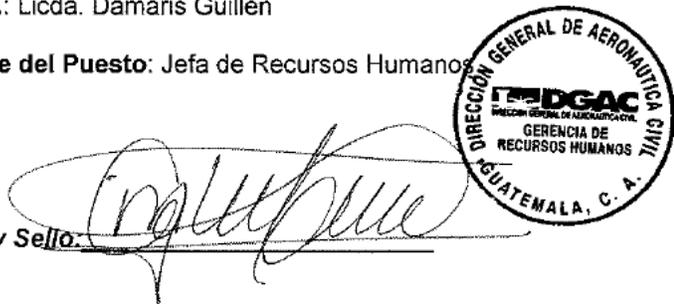
ANEXO 9

DESIGNACIÓN DE COMISIÓN			
NÚMERO DS-00-2018			
NIT Y NOMBRE:		Luis Aníbal Donis Gil	
SERVICIOS CONTRATADOS:	<input checked="" type="checkbox"/>	TÉCNICOS PROFESIONALES	
HONORARIOS MENSUALES:		REGLON CONTRATADO:	029
SEDE:	Dirección General de Aeronáutica Civil, oficinas centrales zona 13, Ciudad de Guatemala.		
LUGAR DE REQUERIMIENTO DE TRASLADO:	San José, Costa Rica		
OBJETIVO DE REQUERIMIENTO DE TRASLADO:			
PERÍODO:			
DEL AL	13 de diciembre del 2,017	14 de diciembre del 2,017	
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Vo.Bo. Francis Arturo Argueta Aguirre Director General Dirección General de Aeronáutica Civil			
Lugar y Fecha:	Guatemala, del 2018		
<p>NOTA: Cuando una comisión se extienda o disminuya por razones no previstas, se indicará en el informe y los recursos serán reintegrados o reconocidos según sea el caso en la liquidación, de conformidad con las facturas de gastos de alimentación, hospedaje y otros gastos conexos con previa autorización de la autoridad administrativa superior cuando corresponda.</p> <p>ADVERTENCIA: Según artículo 9 del Acuerdo Gubernativo No.54-2017: Liquidación de gastos. El contratista debe presentar el Formulario RG-L "Reconocimiento de Gastos Liquidación", dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de haberse concluido el requerimiento de traslado. El incumplimiento de la presentación a tiempo de la liquidación, será motivo del requerimiento de la devolución del anticipo de viáticos y es causal de rescindir el contrato.</p>			

ANEXO 10

NOMBRAMIENTO DE COMISIÓN			
NÚMERO DS-000-2018			
NIT Y NOMBRE DEL COMISIONADO:			
CARGO DEL EMPLEADO:			
SALARIO NOMINAL:		REGLON CONTRATADO:	021
SEDE DE PERMANENCIA:	Dirección General de Aeronáutica Civil, Zona 13, ciudad de Guatemala		
LUGAR DE LA COMISION:			
TIPO DE COMISIÓN			
PERÍODO DE LA COMISIÓN:			
DEL		AL	
<hr/>			
Dirección General de Aeronáutica Civil			
Vo.Bo. <hr/>			
Capitán P.A. Carlos Fernando Velasquez Monge Director General Dirección General de Aeronáutica Civil			
Lugar y Fecha del Nombramiento:	Guatemala 00 de enero de 2018		
<p>NOTA: Cuando una comisión se extienda o disminuya por razones no previstas, se indicará en el informe y los recursos serán reintegrados o reconocidos según sea el caso en la liquidación, de conformidad con las facturas de gastos de alimentación, hospedaje y otros gastos conexos con previa autorización de la autoridad administrativa superior cuando corresponda.</p>			

22. APROBACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Aprobado Por:	
Nombre: Guillermo Monroy	
Nombre del Puesto: Jefe del Departamento de Capacitación	
Vo. Bo.: Licda. Damaris Guillen	
Nombre del Puesto: Jefa de Recursos Humanos	
Firma y Sello:	

PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA COORDINACIÓN Y ELABORACIÓN

Nombre: Guillermo Monroy

Nombre del puesto: Jefe del Departamento de Capacitación

Nombre: Pahola Solórzano

Nombre del puesto: Asistente Administrativa

Nombre: Carlos Alfredo Porta

Nombre del puesto: Asistente Administrativo. (UP)



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y
DESARROLLO
DCD-NP-001-2018

DE USO
INTERNO

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y
DESARROLLO**

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Reedición.
Año 2018