



DIRECCIÓN GENERAL DE
AERONÁUTICA CIVIL
GUATEMALA, C.A.

DE USO INTERNO

VIGENCIA:
21/09/2018

CÓDIGO:
DCD-NP-002-2018

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:
29/08/2018

PÁGINA:
1 de 29

ALCANCE:

DESPACHO SUPERIOR DE LA DGAC
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
SUBDIRECCIÓN TÉCNICO OPERATIVA
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICO-OPERATIVAS

TITULO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
EMISIÓN, REPOSICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE
TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN PARA
TRABAJADORES, PRESTADORES DE SERVICIO Y
VISITANTES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
AERONÁUTICA CIVIL**

GUATEMALA, C. A.

INDICE

1	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL	3
2	RESOLUCIÓN.....	4
3	REGISTRO DE REVISIONES.....	5
4	PRESENTACIÓN	6
5	INTRODUCCIÓN.....	6
6	ACRÓNIMOS	7
7	BASE LEGAL.....	7
	7.1 <i>Nacional.....</i>	7
8	OBJETIVOS	7
	8.1 <i>Objetivo General.....</i>	7
9	ACTUALIZACION DEL MANUAL	8
10	ALCANCE	8
11	GLOSARIO DE TERMINOS	9
12	BASE JURIDICA.....	10
	12.1 <i>Nacional.....</i>	10
	12.2 <i>Internacional</i>	10
13	MISIÓN, VISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL.....	10
	13.1 <i>Misión de la DGAC</i>	10
	13.2 <i>Visión de la DGAC.....</i>	10
14	POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	11
15	NORMAS INTERNAS SOBRE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN	11
	15.1 <i>Prohibiciones, Sanciones y Obligaciones.....</i>	11
	15.1.1 <i>Prohibiciones.....</i>	11
	15.1.2 <i>Sanciones</i>	12
	15.2 <i>Procedimientos De Sanciones:.....</i>	12
	15.2.1 <i>Obligaciones</i>	13
16	FALSIFICACIÓN O ALTERACIÓN DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN	13
17	RETIRO DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN	14
18	SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN Y REPOSICIÓN DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN	14
19	RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMISIÓN DE TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN.....	15
20	USO Y PORTACIÓN DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN.....	15
21	REPOSICIÓN DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN	16
22	TIPOS DE TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN	16
23	PROCEDIMIENTOS.....	18
	23.1 <i>Matriz De Procedimiento Para La Obtención De La Tarjeta De Identificación (Nuevo Ingreso O Reposición)</i>	18
24	FLUJOGRAMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS	19
	24.1 <i>Flujograma Para La Obtención De La Tarjeta De Identificación (Nuevo Ingreso O Reposición)</i>	19
25	ANEXOS.....	20
	25.1 <i>Formulario De Solicitud Para Emisión De Tarjeta De Identificación De Nuevo Ingreso .</i>	20
	25.2 <i>Carta De Compromiso Del Receptor De La Tarjeta De Identificación</i>	21
	25.3 <i>Formulario Para Renovación De Tarjeta De Identificación</i>	22
	25.4 <i>Constancia De Entrega De Carne</i>	23
	25.5 <i>Constancia De Entrega De Tarjeta De Identificación Provisional</i>	24
	25.6 <i>Constancia De Entrega Tarjeta De Identificación De Servicio De Bus</i>	25
	25.7 <i>Constancia De Entrega De Tarjeta De Identificación Provisional "Practicante"</i>	26



25.8 Simbología Del Diagrama De Flujo 27
26 APROBACIÓN DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS..... 28
27 PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA COORDINACIÓN Y ELABORACIÓN 28

1 LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

DEPENDENCIA	PUESTO
Dirección General DGAC	Director General.
Subdirección Técnica-Operativa DGAC	Subdirector Técnico-Operativo.
Subdirección Administrativa DGAC	Subdirector Administrativo.
Gerencia de Recursos Humanos	Gerente de Recursos Humanos
Unidad de Planificación	Coordinador de la Unidad de Planificación
Biblioteca Técnica DGAC	Encargado de Biblioteca.

El presente Manual de procedimientos para la emisión, reposición y actualización de tarjetas de identificación para trabajadores, prestadores de servicio y visitantes de la dirección general de aeronáutica civil, 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.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN,
REPOSICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TARJETAS DE
IDENTIFICACIÓN PARA TRABAJADORES,
PRESTADORES DE SERVICIO Y VISITANTES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
DCD-NP-002-2018

DE USO INTERNO

2 RESOLUCIÓN



RES-DS-603-2018

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 los procesos de emisión, reposición y actualización de las tarjetas de identificación de las personas que laboran o prestan servicios para la Dirección General de Aeronáutica Civil. Por parte de esta Dirección General se edita el **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN, REPOSICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN PARA TRABAJADORES, PRESTADORES DE SERVICIO Y VISITANTES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL”**, el cual se elaboró en el mes de agosto 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 edición del **Manual de Procedimientos para la Emisión, Reposición y Actualización de Tarjetas de Identificación para Trabajadores, Prestadores de Servicio y Visitantes de la Dirección General de Aeronáutica Civil**, el cual consta en 29 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

9 Ave. 14-75. Zona 13 Guatemala. Guatemala • PBX: (502) 2321-5000 / (502) 2321-5400¹



4 PRESENTACIÓN

Manual de procedimientos para la emisión, reposición y actualización de tarjetas de identificación para trabajadores, prestadores de servicio y visitantes de la dirección general de aeronáutica civil, es una fuente de información básica para la Gerencia de Recursos Humanos, necesaria para la gestión de los diferentes procesos relacionados a la tarjeta de Identificación que se administran en esta unidad.

El Manual, es un instructivo referencial para personal de nuevo ingreso y material de apoyo para los jefes de las distintas unidades. Y 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.

5 INTRODUCCIÓN

La Tarjeta de Identificación es un documento oficial de identificación de las personas que laboran o prestan servicios para la Dirección General de Aeronáutica Civil; la misma es intransferible y emitida por la Gerencia de Recursos Humanos, el cual permite el ingreso y egreso a las diferentes unidades administrativas ubicadas en el edificio central de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

La Dirección General de Aeronáutica Civil –DGAC- es la responsable entre otros aspectos de: “Supervisar la prestación de los servicios de navegación, control del tráfico aéreo, de transporte aéreo y telecomunicaciones en lo que 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”. De tal manera que las actividades que realiza, están orientadas de manera esencial a garantizar y promover la seguridad operacional de la aviación civil de Guatemala, en correlación con los objetivos estratégicos planteados por la Organización de Aviación Civil Internacional en el plan mundial de navegación aérea 2016-2030, que señala como objetivo estratégico 2017-2019 “mejorar la Seguridad Operacional de Aviación Civil Mundial”. Esto implica desarrollar aspectos normativos, la adaptación de tecnología y la incorporación de recurso humano capacitado en las distintas áreas de la actividad aeronáutica; en ese sentido es fundamental que la Dirección General de Aeronáutica Civil, desarrolle y actualice los instrumentos técnicos y administrativos que coadyuven en el proceso de gestión del factor humano.

Para cumplir con el objetivo y con las recomendaciones del Anexo 17 de la OACI, se ha establecido un único documento que autoriza el acceso a las instalaciones del edificio central llamado Tarjeta de Identificación, el cual es extendido por la Gerencia de Recursos Humanos y autorizado por el Despacho Superior de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

El presente manual contiene procedimientos y normas específicas que deberán adoptarse para la emisión, reposición, actualización y control de las Tarjetas de identificación.



6 ACRÓNIMOS

1. Los acrónimos empleados en este manual o en otros manuales de la DGAC relacionados con la seguridad de aviación tienen el significado siguiente:

AILA	Aeropuerto Internacional La Aurora.	OACI	Organización de Aviación Civil Internacional.
AIMM	Aeropuerto Internacional Mundo Maya.	ONSEC	Oficina Nacional de Servicio Civil.
CIV	Ministerio de comunicaciones, Infraestructura y vivienda.	RR HH	Recursos Humanos.
DGAC	Dirección General de Aeronáutica Civil.		

7 BASE LEGAL

7.1 NACIONAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea Nacional Constituyente	Constitución Política de la República, Artículo 30;
Congreso de la República de Guatemala.	Ley y Reglamento de Aviación Civil. Decreto 93-2000 y Dto. Gubernativo No. 384-2001;
	Ley y Reglamento de la Contraloría General de Cuentas Dto. 31-2002 y Acuerdo Gubernativo No. 318-2003;
	Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado Decreto 30-2012.
	Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento Dto. 57-92,
Contraloría General de Cuentas	Ley de Contraloría General de Cuentas.

8 OBJETIVOS

8.1 OBJETIVO GENERAL

1. Garantizar la adecuada emisión de un documento de identificación para el personal que labora y presta servicios en la Dirección General de Aeronáutica Civil, que contenga las medidas de seguridad adecuadas que permitan un eficiente control de las personas que ingresan a la institución.
2. Establecer los mecanismos del inventario de la tarjeta de identificación emitida.

9 ACTUALIZACION DEL MANUAL

1. Este documento constituye un proyecto que debe ser discutido, aceptado y/o modificado por las diversas unidades y en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos de la DGAC que de una forma u otra, van a verse obligados a someterse a lo que en él se dispone. Con la aprobación posterior del Despacho Superior de la DGAC el manual entrará en vigor.
2. El manual se actualizará cuando se presenten circunstancias que así lo aconsejen o justifiquen.
3. En principio, y salvo acuerdo en contrario, será revisado y actualizado al menos una (1) vez al año.
4. Para facilitar su actualización las páginas del manual serán intercambiables.
5. Se distinguirán dos opciones modificación y nueva edición. La modificación afectará a algunos de los puntos tratados en el manual (de una a tres páginas); cuando haya muchas modificaciones se procederá a una nueva edición.
6. Las modificaciones podrán ser por iniciativa del personal de la Gerencia de Recursos Humanos o solicitadas por cualquier persona de la institución, razonando sus causas.

10 ALCANCE

La Gerencia de Recursos Humanos de la Dirección General de Aeronáutica Civil, es la encargada de:

- Elaborar, gestionar y normar el procedimiento de emisión de Tarjeta de Identificación permanente o temporal, que aplica para todo trabajador y/o contratista que preste servicios o labore para la Dirección General de Aeronáutica Civil, así como para visitantes.
- Socializar el procedimiento, normativas y sanciones referentes al buen uso de la Tarjeta de Identificación.
- Verificar y dar seguimiento al buen uso y/o prohibiciones y sanciones de la Tarjeta de Identificación, relacionadas con el uso y portación.
- Entregar el finiquito laboral al momento de hacer entrega de la Tarjeta de Identificación cuando se finalice el contrato del personal permanente o temporal, junto con la documentación pertinente.



11 GLOSARIO DE TERMINOS

Administración. Conjunto sistemático de reglas, técnicas y procedimientos, para lograr la máxima eficiencia en la coordinación de un organismo, institución o empresa.

Dirección. Conducción de una organización, empresa o entidad para alcanzar el logro de los objetivos de la misma, trabajando en equipo con un grupo de personas y por medio de ellas. Nombre que generalmente reciben las dependencias administrativas que conforman las instituciones del sector público.

Dirección General de Aeronáutica Civil de Guatemala. Es una dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda (CIV), es el órgano encargado de normar, supervisar, vigilar y regular, con base en lo previsto en la Ley de Aviación Civil, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la Navegación aérea, Transporte Aéreo, de telecomunicaciones y 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.

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.

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.

Responsabilidad. Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo. Responsabilidad, se utiliza también para referirse a la obligación de responder ante un hecho.

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.

Subdirección Administrativa. Es el órgano sustantivo encargado de asistir, colaborar y dar apoyo directo a la Dirección General en la administración, ejecución y seguimiento de proyectos, programas y actividades desarrolladas por las gerencias y unidades de índole administrativas de la institución, procurando el cumplimiento de las normas o disposiciones que reglamentan las actividades aeronáuticas a nivel nacional e internacional.



12 BASE JURÍDICA

12.1 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.

12.2 INTERNACIONAL

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

13 MISIÓN, VISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

13.1 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”

13.2 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”.

14 POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Este manual será responsabilidad, de la Gerencia de Recursos Humanos quien se encargará de su difusión, correcta utilización y de las modificaciones y reediciones.
2. Todas las unidades de la DGAC y el personal de las mismas, sin excepción, son responsables del cumplimiento de las normas contenidas en el Manual, que en su totalidad son de carácter obligatorio.
3. Las disposiciones que emanan del Manual deben ser de pleno conocimiento del personal que directa o indirectamente esté afectado por las mismas, correspondiendo a los respectivos funcionarios:
 - a) Promover la debida divulgación verbal o escrita entre el personal que le está subordinando.
 - b) Facilitar la rápida consulta del Manual, manteniendo siempre un ejemplar en lugar fácilmente accesible.
4. El Manual es preparado y mantenido al día por mandato de la Dirección General, sometido a la consideración y posibles cambios por los encargados de área, al ser necesarios cambios en su contenido.
5. Alegar ignorancia de las disposiciones emanadas del Manual no es justificación de su incumplimiento.

15 NORMAS INTERNAS SOBRE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

15.1 PROHIBICIONES, SANCIONES Y OBLIGACIONES

1. Las prohibiciones y sanciones serán aplicadas cuando un empleado cometa una omisión o incumplimiento de las normas dentro de la Dirección General de Aeronáutica Civil, todo empleado será sancionado según y dependiendo del origen, gravedad y análisis de la falta cometida.

15.1.1 PROHIBICIONES

1. Se prohíbe realizar uso indebido o inadecuado de la Tarjeta de Identificación.
2. Se prohíbe el que otra persona utilice la Tarjeta de Identificación de otro colaborador.
3. Se prohíbe la alteración intencional de cualquiera de los datos que se incluyen dentro de la Tarjeta de Identificación.
4. Se prohíbe proporcionar información fraudulenta o intencionalmente falsa en cualquier solicitud o informe escrito para la obtención de la Tarjeta de Identificación.

15.1.2 SANCIONES

1. Se sancionará por parte de la Gerencia de Recursos Humanos si no se tiene un uso adecuado de la Tarjeta de Identificación.
2. Se sancionará por parte de la Gerencia de Recursos Humanos si otro colaborador utiliza la Tarjeta de Identificación al igual que una persona ajena a la Institución, en donde se tomarán medidas pertinentes con la Policía Nacional Civil.
3. Se tomarán medidas sancionatorias si cualquier trabajador o visitante altera los datos de la Tarjeta de Identificación, por parte de la Gerencia de Recursos Humanos.
4. Se sancionará por parte de la Gerencia de Recursos Humanos si se proporciona información falsa en la emisión, reposición, y actualización y en la Tarjeta de Identificación.

15.2 PROCEDIMIENTOS DE SANCIONES:

Si el usuario de la Tarjeta de Identificación comete una falta dentro de las instalaciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil, se realizará un informe de la falta dirigido a La Gerencia de Recursos Humanos, se llevarán a cabo los siguientes pasos:

- 1) Se le comunicará al infractor que debe de hacerse presente en la oficina de La Gerencia de Recursos en el tercer nivel de La Dirección General de Aeronáutica Civil, el día y la hora que se le indique.
- 2) De acuerdo a la gravedad de la falta, se solicitará la presencia del jefe inmediato del infractor.
- 3) Se le notificará al infractor la sanción que se le aplicará de acuerdo a la falta según lo que indiquen las actas elaboradas por la Gerencia de Recursos Humanos dejando constancia en el acta firmada por las personas que en ella intervinieron. El acta consigna todos los datos del infractor, la falta, la sanción, duración y como se cumplirá la misma.
- 4) Dependiendo de la gravedad de la falta, y si se determina que esta se realizó para contribuir a cometer un delito, la Gerencia de Recursos Humanos podrá poner al infractor a disposición de la Autoridad Competente.
- 5) La Gerencia de Recursos Humanos invitará al infractor a abandonar las instalaciones de La Dirección General de Aeronáutica Civil con una escolta, El usuario de la Tarjeta de Identificación deberá de hacerse presente en La Gerencia de Recursos Humanos el día que cumpla con la sanción.
- 6) La tarjeta de identificación será entregada nuevamente a su titular al finalizar la sanción.
- 7) Si se le da de baja al colaborador, la Tarjeta de Identificación deberá ser destruida.

15.2.1 OBLIGACIONES

- 1) Todo trabajador que preste servicios dentro de la Dirección General de Aeronáutica Civil, así como los visitantes, deben portar una Tarjeta de Identificación en área visible.
- 2) Todo trabajador que preste servicios dentro de la Dirección General de Aeronáutica Civil, debe tomar el curso de Inducción para la Tarjeta de Identificación.
- 3) Todo trabajador que preste servicios dentro de la Dirección General de Aeronáutica Civil, así como los visitantes deben cumplir con el uso adecuado de la Tarjeta de Identificación.
- 4) Dar aviso y entregar cualquier documento extraviado o avisar inmediatamente de cualquier objeto olvidado a la Gerencia de Recursos Humanos.
- 5) Si se está realizando el trámite de la Tarjeta de Identificación para trabajadores de nuevo ingreso es necesario llenar los requisitos correspondientes en su contratación para el proceso del mismo.
- 6) La entrega de la Tarjeta de identificación para visitantes de la gerencia de Recursos Humanos, se puede brindar únicamente presentando su Documento de Identificación Personal para permitir el ingreso a la dependencia y debe ser presentada a su egreso.
- 7) La Gerencia de Recursos Humanos deberá mantener un archivo de los visitantes que recibieron Tarjeta de Identificación para la permanencia en la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- 8) El archivo de las personas que recibieron Tarjeta de identificación estará a disposición de la Gerencia de Recursos Humanos.
- 9) Todo trámite de solicitud, reposición y actualización de la Tarjeta de Identificación permanente es estrictamente personal.

16 FALSIFICACIÓN O ALTERACIÓN DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

Al emitir la Tarjeta de Identificación para el acceso a la Dirección General de Aeronáutica Civil se deberán tomar las medidas y precauciones de seguridad pertinentes para evitar la Reproducción y/o falsificación que permita el uso fraudulento de dicho documento.

Toda persona que incurriere en alguna de las siguientes faltas será sancionada si el caso lo ameritará, será puesto a disposición de la autoridad competente:

- Una declaración fraudulenta o intencionalmente falsa en una solicitud escrita de aprobación de la Tarjeta de Identificación, medio de acceso, o medio de identificación.
- Proporcionar información fraudulenta o intencionalmente falsa en cualquier solicitud o informe escrito que se presente.

17 RETIRO DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

Los documentos de identificación para el acceso al edificio de La Dirección General de Aeronáutica Civil son propiedad de la misma y pueden ser retirados o decomisados por la Gerencia de Recursos Humanos cuando lo crea conveniente.

Los documentos de identificación podrán ser retirados a sus titulares de acuerdo a lo estipulado por las siguientes causas:

- Por disposición de las autoridades de La Dirección General de Aeronáutica Civil o La Gerencia de Recursos Humanos
- Por término de la vigencia o término del contrato en las labores del titular por voluntad propia o por despido el usuario debe de devolver la tarjeta de identificación a La Gerencia de Recursos Humanos.
- Por violar la reglamentación interna.

A todo personal que ha sido destituido o haya renunciado a su cargo, se procederá a recogerle la Tarjeta de Identificación y será anulada en el sistema de la Gerencia de Recursos Humanos.

18 SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN Y REPOSICIÓN DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos del Manual es necesario que este instrumento sea socializado y divulgado al interior de las Gerencias de La Dirección General de Aeronáutica Civil. Esto permitirá al personal enterarse de sus funciones y responsabilidades en materia de control de acceso a las diferentes áreas de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Es responsabilidad de todos los usuarios que por diferente índole visita o desarrolla diferentes tipos de actividades dentro de las instalaciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil cumplir el Manual del Procedimiento de la Tarjeta de Identificación:

- 1) En el momento de la emisión o adquisición de La Tarjeta de Identificación, la Gerencia de Recursos Humanos a través del departamento de Capacitación informará por medio de una Inducción sobre los usos correctos de la Tarjeta de Identificación.
- 2) Se debe de emitir una Carta de Compromiso firmada por cada trabajador o contratista sobre el conocimiento de la responsabilidad adquirida con La Tarjeta de Identificación.
- 3) La Dirección General de Aeronáutica Civil a través de la Gerencia de Recursos Humanos es la entidad responsable de diseñar, normar, verificar y emitir la Tarjeta de Identificación.

19 RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMISIÓN DE TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN

- 1) Todos los usuarios de la Dirección General de Aeronáutica Civil deben ser provistos de una Tarjeta de Identificación, temporal o permanente.
- 2) La Gerencia de Recursos Humanos llevará el registro de las tarjetas de identificación emitidas a todos los trabajadores o visitantes.
- 3) La Gerencia de Recursos Humanos es responsable de la base de datos y del estricto control de la misma y sus actualizaciones.
- 4) La Gerencia de Recursos Humanos llevará el control de la correcta aplicación de las medidas, de seguridad diseño, control y aplicación de los colores, números y letras aplicados en la Tarjeta de Identificación.
- 5) La Gerencia de Recursos Humanos garantizará que la Tarjeta de Identificación emitida posean todas las medidas de seguridad necesarias para evitar todo tipo de alteración de los mismos.
- 6) La Gerencia de Recursos Humanos llevará el control de la seguridad en cuanto a la autenticidad, duplicidad y verificación de la Tarjeta de Identificación.
- 7) La Gerencia solicitará material adecuado para la emisión de La Tarjeta de Identificación a la Dirección General de Aeronáutica Civil y llevará el control de los insumos.
- 8) La Gerencia de Recursos Humanos revisará la firma de la carta de compromiso por parte del interesado en el uso adecuado de la Tarjeta de Identificación.
- 9) La Gerencia de Recursos Humanos llevará el control de Tarjetas de Identificación impresas, pendientes de entrega.
- 10) La Gerencia de Recursos Humanos es responsable de archivar la documentación posterior a la entrega de la Tarjeta de Identificación.
- 11) La Gerencia de Recursos Humanos a través del departamento de Capacitación realizarán charlas informativas para el uso adecuado del manejo de la Tarjeta de Identificación.

La Gerencia de Recursos Humanos divulgará los procedimientos a las entidades autorizadas e interesadas para que se le dé cumplimiento al presente Manu

20 USO Y PORTACIÓN DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

- 1) Todo el personal y/o visitantes que ingresen a La Dirección General de Aeronáutica Civil deben llevar consigo la Tarjeta de identificación y en lugar visible.
- 2) La portación de la Tarjeta de Identificación es aplicable a todo el personal que trabaja en el edificio de La Dirección General de Aeronáutica civil.
- 3) Los documentos de identificación deberán portarse en la indumentaria exterior arriba de la cintura. En las zonas en la que se considere necesario por fines de seguridad.

- 4) La Gerencia de Recursos Humanos llevará el control de las certificaciones emitidas por el departamento de Capacitación y llevará un control de las firmas autorizadas por los instructores de la inducción para el uso correcto de la Tarjeta de Identificación.
- 5) La Gerencia de Recursos Humanos invitará al personal de nuevo ingreso a asistir al curso de Inducción de acuerdo al programa de Capacitación el cual es mandatorio para poder completar el proceso de contratación.
- 6) La Gerencia de Recursos Humanos es la encargada de tomar la fotografía del solicitante de la Tarjeta de Identificación permanente, para poseer un registro en su base de datos.
- 7) La Gerencia o Unidad responsable del personal que renuncie o sea dado de baja deberá notificar a la Gerencia de Recursos Humanos y recoger la tarjeta de identificación inmediatamente para que el mismo sea dado de baja en el sistema y realizar los trámites correspondientes.
- 8) La Gerencia de Recursos Humanos elaborará las actas de sanciones a los trabajadores que cometan faltas al reglamento que está establecido en el presente Manual sobre la Tarjeta de Identificación.
- 9) El departamento de Capacitación de la Gerencia de Recursos Humanos emitirá las listas de control de asistencia a la Inducción.

21 REPOSICIÓN DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

Para la reposición de tarjeta de identificación permanente por extravío o robo, deberán cumplir con los requisitos siguientes:

- Solicitud por escrito del interesado, firmada y sellada por el Jefe de la respectiva unidad administrativa.
- Presentar copia de la denuncia ante Policía Nacional Civil y/o Ministerio Público.
- Llenar formulario de reposición firmado y sellado por el interesado y por el Jefe inmediato.

22 TIPOS DE TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN

Se establecen los siguientes tipos de tarjetas dentro de la Dirección General de Aeronáutica Civil:

- TARJETA (BLANCA): Trabajador presta servicios en el edificio de La Dirección General de Aeronáutica Civil, autorizado por el Director General, con sistema de seguridad.
- TARJETA DE PRACTICANTE (BLANCA): Todo practicante autorizado por la DGAC debe ser identificado por la gerencia de recursos humanos con credencial (BLANCA PRACTICANTE).



- **TARJETA BLANCA PROVICIONAL:** La Dirección Superior solicitará por escrito a la Gerencia de Recursos Humanos la emisión de una tarjeta provisional en caso de ser necesaria.
- **TARJETA (AMARILLA):** Beneficiario del servicio de bus de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

DGAC EDIFICIO	BLANCA
PRACTICANTE	BLANCA
PROVICIONAL	BLANCA
SERVICIO DE BUS	AMARILLO

La tarjeta de identificación está diseñada para que pueda portarse sobre las prendas de vestir, este deberá estar localizado de la cintura para arriba de manera que la inspección visual por parte del Agente de Seguridad aeroportuaria pueda realizarse sin demoras innecesarias.



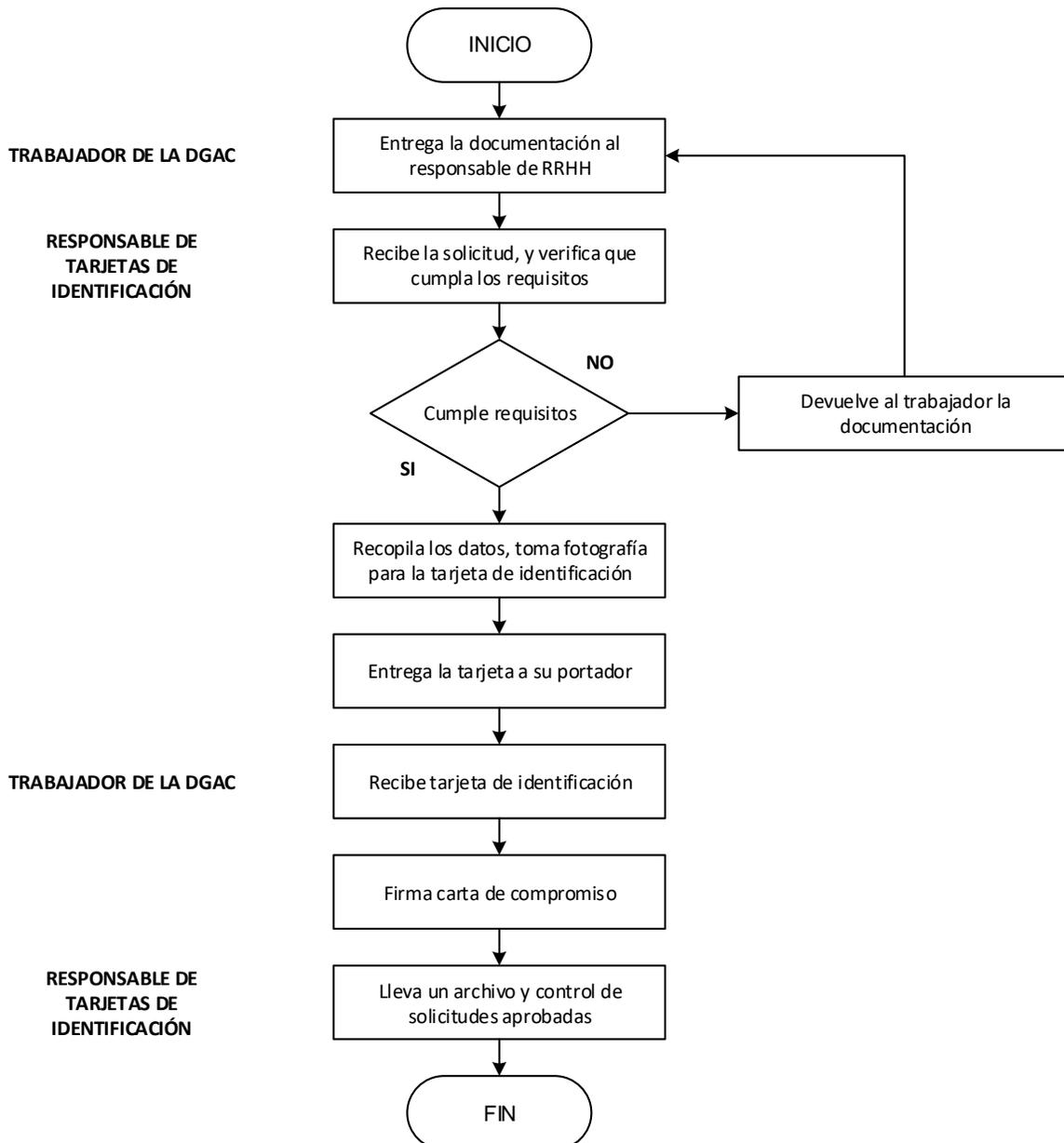
23 PROCEDIMIENTOS

23.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN (NUEVO INGRESO O REPOSICIÓN)

No.	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Trabajador de La Dirección General de Aeronáutica Civil	Tiene el derecho a ser identificado por la Gerencia de Recursos Humanos mediante su contrato o nombramiento de trabajo
2.	Trabajador de La Dirección General de Aeronáutica Civil	Si la solicitud es por robo o extravío, deberá denunciarlo ante el Ministerio Público o Policía Nacional Civil de Guatemala, durante las primeras 24 horas y adjuntar la constancia.
3.	Trabajador de La Dirección General de Aeronáutica Civil	Si la solicitud es por deterioro o cambio de puesto deberá entregar la solicitud de reposición y la Tarjeta de Identificación actual.
4.	Trabajador de La Dirección General de Aeronáutica Civil	Entrega la documentación al responsable de Recursos Humanos (Gerencia de Recursos Humanos).
5.	Responsable de Tarjetas de Identificación (Gerencia de Recursos Humanos)	Recibe la solicitud y verifica que cumpla con los requisitos.
6.	Responsable de Tarjetas de Identificación (Gerencia de Recursos Humanos)	Si no cumple con los requisitos devuelve al trabajador la solicitud y documentación.
7.	Responsable de Tarjetas de Identificación (Gerencia de Recursos Humanos)	La realización de Tarjetas de Identificación de nuevo ingreso, actualización de información, renovación, robos o pérdidas de las Tarjetas de Identificación, deberán ser registrados en el control interno de la Gerencia de Recursos Humanos.
8.	Responsable de Tarjetas de Identificación (Gerencia de Recursos Humanos)	Recopilación de datos, toma de fotografía e impresión de la Tarjeta de Identificación, así como la entrega de la misma.
9.	Trabajador de La Dirección General de Aeronáutica Civil	Recibe la Tarjeta de Identificación nueva o reposición y queda constancia del proceso y se firma la Carta de Compromiso establecida.
10.	Responsable de Tarjetas de Identificación (Gerencia de Recursos Humanos)	Lleva un archivo y control de las solicitudes aprobadas y denegadas, así como los documentos que lo conforman.
		Fin del procedimiento

24 FLUJOGRAMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS

24.1 FLUJOGRAMA PARA LA OBTENCIÓN DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN (NUEVO INGRESO O REPOSICIÓN)





25 ANEXOS

25.1 FORMULARIO DE SOLICITUD PARA EMISIÓN DE TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE NUEVO INGRESO

	
FORMULARIO DE SOLICITUD PARA EMISIÓN DE TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE NUEVO INGRESO	
No. de T.I. _____ Fecha de vencimiento: ____/____/____	
Lugar fecha: _____ No. de DPI _____	
Nombres y Apellidos: _____	
Fecha de nacimiento ____/____/____	
Edad: _____ (Años) Teléfono: _____ Celular: _____ Sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	
Domicilio: _____	
Presto servicios como _____	
Indique los tres últimos lugares donde laboró:	
Nombre de la Empresa _____ No. de Teléfono _____	
Fecha de Ingreso ____/____/____ Fecha de Finalización ____/____/____	
Nombre de la Empresa _____ No. de Teléfono _____	
Fecha de Ingreso ____/____/____ Fecha de Finalización ____/____/____	
Nombre de la Empresa _____ No. de Teléfono _____	
Fecha de Ingreso ____/____/____ Fecha de Finalización ____/____/____	
Vo.Bo. del jefe inmediato _____ firma y Sello: _____	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN,
REPOSICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TARJETAS DE
IDENTIFICACIÓN PARA TRABAJADORES,
PRESTADORES DE SERVICIO Y VISITANTES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
DCD-NP-002-2018

DE USO INTERNO

25.2 CARTA DE COMPROMISO DEL RECEPTOR DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN



CARTA DE COMPROMISO DEL RECEPTOR DE LA TARJETA DE IDENTIFICACION

Yo _____
me identifico con DPI No. _____
me comprometo a cumplir con los procedimientos y así mismo declaro de mi libre y espontánea voluntad, recibir de la Dirección General de Aeronáutica Civil, la tarjeta de identificación que me permite ingresar a las instalaciones de la institución, comprometiéndome a portarlo siempre en un lugar visible de la cintura hacia arriba y someterme a todos los controles de seguridad en los puntos de acceso; de igual manera, me comprometo a utilizarlo en forma correcta de conformidad con las disposiciones de Seguridad de la Dirección General de Aeronáutica Civil. En caso contrario, me someto a las disposiciones que emita la D.G.A.C. y la Gerencia de Recursos Humanos. Acepto que el uso de la tarjeta de identificación ES PERSONAL E INTRANSFERIBLE Y EN CASO DE ROBO O EXTRAÑO, ES MI RESPONSABILIDAD DENUNCIARLO INMEDIATAMENTE A LAS AUTORIDADES COMPETENTES (POLICIA NACIONAL CIVIL Y/O MINISTERIO PUBLICO) Y A LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS POR MEDIO ESCRITO ACOMPAÑADO DE UNA COPIA DE LA DENUNCIA FORMULADA EN UN LAPSO DE 48 HORAS HÁBILES DESPUES DE OCURRIDO EL HECHO. El incumplimiento de lo anterior me hace responsable por los hechos delictivos, daños y perjuicios que se causen por el mal uso del mismo, cualquier alteración invalida el mismo, en caso de renuncia o remoción del cargo, entregaré la tarjeta de identificación aeroportuaria a la entidad para la cual trabajo o a la Gerencia de Recursos Humanos, así mismo se me hace saber que bajo ningún concepto se podrá autorizar reposición de la Tarjeta de Identificación después de robo o extravió dos veces.

Lugar y fecha: _____

Firma: _____



25.3 FORMULARIO PARA RENOVACIÓN DE TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA	 DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
FORMULARIO PARA RENOVACIÓN DE TARJETA DE IDENTIFICACIÓN	
Para dar trámite al formulario, deberá llenarlo correctamente y adjuntar copia del comprobante de pago.	
Fecha: _____	
Nombre Completo: _____	
No. DPI: _____ Extendido en _____	
Nacionalidad _____ Correo Electrónico Personal _____	
Fecha de Nacimiento ____ / ____ / ____ Edad _____ Sexo F M	
Domicilio en _____ Teléfono _____	
No. de T.I. _____ Fecha de vencimiento _____	
<u>DATOS LABORALES</u>	
Unidad administrativa _____	
Teléfono _____ Puesto _____	
Tiempo de laborar _____	
Nombre del Jefe inmediato _____ Firma y Sello _____	
<u>MOTIVO</u>	
Vencimiento: <input type="checkbox"/>	
Reposición Robo <input type="checkbox"/> Extravió <input type="checkbox"/>	Actualización Deterioro <input type="checkbox"/> Actualización de datos <input type="checkbox"/>
Nota: En caso, de ROBO O EXTRAVIO deberá presentar copia de la denuncia formulada a la PNC y Ministerio Público y la solicitud a Gerencia de Recursos Humanos para su autorización.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN,
REPOSICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TARJETAS DE
IDENTIFICACIÓN PARA TRABAJADORES,
PRESTADORES DE SERVICIO Y VISITANTES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
DCD-NP-002-2018

DE USO INTERNO

25.4 CONSTANCIA DE ENTREGA DE CARNE



CONSTANCIA DE ENTREGA DE CARNE

La Gerencia de Recursos Humanos de la Dirección General de Aeronáutica Civil por este medio hace entrega del carné de identificación personal No. _____

a: _____

(Nombres y apellidos completos)

de la Unidad Administrativa _____

El carné que se entrega es de uso estrictamente personal e intransferible; el extravío del mismo bajo cualquier circunstancia debe ser denunciado ante los órganos de Estado correspondientes, presentando copia de estas acciones a la Gerencia de Recursos Humanos a más tardar tres días después de presentada.

Firma y sello de Gerente Recursos Humanos

Firma de quien recibe el carné

Lugar y fecha: _____

9ª Av. 14-75 Zona 13, Aeropuerto Internacional La Aurora, Guatemala, Centro América



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN,
REPOSICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TARJETAS DE
IDENTIFICACIÓN PARA TRABAJADORES,
PRESTADORES DE SERVICIO Y VISITANTES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
DCD-NP-002-2018

DE USO INTERNO

25.5 CONSTANCIA DE ENTREGA DE TARJETA DE IDENTIFICACIÓN PROVISIONAL



CONSTANCIA DE ENTREGA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN PROVISIONAL

La Gerencia de Recursos Humanos de la Dirección General de Aeronáutica Civil por este medio hace entrega de la tarjeta de identificación provisional número: _____

a _____

(Nombres y apellidos completos)

De la unidad administrativa _____

La Tarjeta de Identificación es de uso estrictamente personal e intransferible; el extravío de la misma debe ser notificado a la Gerencia de Recursos Humanos de la Dirección General de Aeronáutica Civil, presentando dicha notificación por escrito a esta Gerencia.

Firma y sello de Gerente Recursos Humanos

Firma de quien recibe el carné

Lugar y fecha: _____

9ª Av. 14-75 Zona 13, Aeropuerto Internacional La Aurora, Guatemala, Centro América



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN,
REPOSICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TARJETAS DE
IDENTIFICACIÓN PARA TRABAJADORES,
PRESTADORES DE SERVICIO Y VISITANTES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
DCD-NP-002-2018

DE USO INTERNO

25.6 CONSTANCIA DE ENTREGA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE SERVICIO DE BUS



CONSTANCIA DE ENTREGA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE SERVICIO DE BUS

La Gerencia de Recursos Humanos de la Dirección General de Aeronáutica Civil por este medio hace entrega de la Tarjeta de Identificación de servicio de bus número: _____

a: _____

(Nombres y apellidos completos)

de la unidad administrativa _____

La Tarjeta de Identificación es de uso estrictamente personal e intransferible; el extravío de la misma debe ser notificado a la Gerencia de Recursos Humanos de la Dirección General de Aeronáutica, presentando dicha notificación por escrito a esta Gerencia.

Firma y sello de Gerente Recursos Humanos

Firma

Lugar y fecha: _____

9ª Av. 14-75 Zona 13, Aeropuerto Internacional La Aurora, Guatemala, Centro América



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN,
REPOSICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TARJETAS DE
IDENTIFICACIÓN PARA TRABAJADORES,
PRESTADORES DE SERVICIO Y VISITANTES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
DCD-NP-002-2018

DE USO INTERNO

25.7 CONSTANCIA DE ENTREGA DE TARJETA DE IDENTIFICACIÓN PROVISIONAL "PRACTICANTE"



CONSTANCIA DE ENTREGA

TARJETA DE IDENTIFICACIÓN PROVISIONAL "PRACTICANTE"

La Gerencia de Recursos Humanos de la Dirección General de Aeronáutica Civil por este medio hace entrega de la tarjeta de identificación de practicante número: _____

a: _____

(Nombres y apellidos completos)

De la unidad administrativa: _____

La Tarjeta de Identificación es de uso estrictamente personal e intransferible; elextravíode lamisma debe ser notificado a la Gerencia de Recursos Humanos de la Dirección General de Aeronáutica Civil, presentando dicha notificación por escrito a esta gerencia.

Firma y sello de Gerente Recursos Humanos

Firma

Lugar y fecha: _____

9ª Av. 14-75 Zona 13, Aeropuerto Internacional La Aurora, Guatemala, Centro América

25.8 SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN,
REPOSICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TARJETAS DE
IDENTIFICACIÓN PARA TRABAJADORES,
PRESTADORES DE SERVICIO Y VISITANTES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
DCD-NP-002-2018

DE USO INTERNO

26 APROBACIÓN DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Aprobado Por:	
Nombre: Licda. Damaris Guillen Camel	
Nombre del Puesto: Gerente de Recursos Humanos	
Firma y Sello: 	

27 PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA COORDINACIÓN Y ELABORACIÓN

Nombre: Lic. Axel Higueros

Nombre del puesto: Asesor de Recursos Humanos

Nombre: Pahola Solórzano Reyes

Nombre del puesto: Asistentes Administrativas

Nombre: Carlos Alfredo Porta

Nombre del puesto: Asistente Administrativo. (UP)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN,
REPOSICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TARJETAS DE
IDENTIFICACIÓN PARA TRABAJADORES,
PRESTADORES DE SERVICIO Y VISITANTES DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
DCD-NP-002-2018

DE USO INTERNO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN, REPOSICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN PARA TRABAJADORES, PRESTADORES DE SERVICIO Y VISITANTES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL