

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL

TÓPICO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TEMA:

“PUBLICACIÓN DEL MANUAL DE LA SECRETARIA DE OPERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE CENTRO DE CONTROL DE VUELO DE LA COMPAÑÍA LANECUADOR S.A. UTILIZANDO TECNOLOGÍA WEB”

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y USUARIO

AUTORES:

FANNY AGUILAR BALSECA
ANA CUEVA CHÁVEZ

DIRECTOR

MAE. FAUSTO JÁCOME

AÑO

2006







ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL

TÓPICO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TEMA:

“PUBLICACIÓN DEL MANUAL DE LA SECRETARIA DE OPERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE CENTRO DE CONTROL DE VUELO DE LA COMPAÑÍA LANECUADOR S.A. UTILIZANDO TECNOLOGÍA WEB”

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y USUARIO

AUTORES:

**FANNY AGUILAR BALSECA
ANA CUEVA CHÁVEZ**

DIRECTOR

MAE. FAUSTO JÁCOME

AÑO

2006





AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a *Dios* por sobre todas las cosas, por permitir que mis sueños se hagan realidad.

A mis **profesores** que nos supieron guiar, pues me considero el resultado de su arduo trabajo y abnegación de catedráticos.

Al **Sr. Ramiro Sánchez** por darnos la oportunidad de obtener conocimientos en el Área Técnica Aeronáutica y por permitir el desarrollo de este proyecto.

Fanny Aguilar Balseca





AGRADECIMIENTO

Agradezco a **Dios** todo poderoso por sobre todas las cosas y por permitir que mis sueños se hagan realidad a lo largo de toda mi vida.

A mis **maestros** que me formaron en esta institución y de manera especial al **MAE. Fausto Jácome** quien dirigió mi proyecto de tesis.

Al **Sr. Ramiro Sánchez** por darnos la oportunidad de obtener conocimientos en el Área Técnica Aeronáutica y por permitir el desarrollo de este proyecto.

Ana Cueva Chávez





DEDICATORIA

Dedico este proyecto y mi título a mis **hijos** quienes son el motivo de mi existencia y la inspiración para esforzarme en lo que me propongo para alcanzar mis metas.

A mi **esposo y hermano** que me han apoyado en todo el trayecto de mi carrera.

Fanny Aguilar Balseca





DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico en especial a mis padres **Ing. Luis Cueva Bermeo y la Sra. Leonor Chávez Moreira**, a mis hermanos **Luis y Roberto** por el apoyo y la confianza que siempre han depositado en mí, por sus sabios consejos que continuamente me han servido para llevarme por el camino del bien permitiéndome culminar una etapa más en mi vida.

Ana Cueva Chávez





DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad de los hechos, doctrinas y contenido general expuesto en este Tópico de Graduación y el patrimonio intelectual de la misma, le pertenece al **EDCOM** (“Escuela de Diseño y Comunicación Visual”) de la ESPOL “Escuela Superior Politécnica del Litoral”

(Reglamento de Exámenes y Títulos profesionales de la Espol)





**FIRMA DEL DIRECTOR DEL
TÓPICO DE GRADUACIÓN**

MAE. FAUSTO JÁCOME





**FIRMA DE LOS AUTORES
DEL TÓPICO DE GRADUACIÓN**

Fanny Aguilar B.
Fanny Aguilar Balseca.

Ana Cueva Ch.
Ana Cueva Chávez.





PRÓLOGO

Es importante para la empresa conocer a la Organización, para fortalecer su desempeño, además debe conocer cual es su Visión, Misión, Objetivos y Valores trazados que se deben seguir y cumplir.

El manejo de un área técnica que requiere de Certificación por varias entidades que legislan las operaciones aéreas como son la Dirección de Aviación Civil del Ecuador y de la Autoridad que regule las actividades áreas de cada uno de los países en los que opere Lan Ecuador, la OACI, etc., requiere que se mantenga una continua vigilancia tanto por parte de la Autoridad, como por la del grupo de personas responsables de mantener la continuidad de las operaciones.

La Secretaría al ser parte del grupo de trabajo en el manejo y la manutención de los documentos, debe conocer cada uno de los procedimientos aplicables tanto el manejo de manuales como en los procesos operacionales que requieren de la coordinación con el área administrativa, con el objetivo final de lograr vincularse de forma activa y practica con el Departamento de Operaciones.







TABLA DE CONTENIDO

1. LA ORGANIZACIÓN	1
1.1 Reseña Histórica	1
1.2 Visión	2
1.3 Misión	2
1.4 Objetivos de Calidad: Filosofía y Valores	2
1.5 Directorio	3
1.5.1 Comunicación Interna y Externa	3
1.6 Estructura Organizacional de la Base Aeropuerto.....	4
1.6.1 Organigrama de la Gerencia Administrativa del Aeropuerto.....	4
1.6.2 Organigrama de la Gerencia de Operaciones de Vuelo	5
1.6.2 Funciones de los Departamentos Administrativos Principales:	6
1.6.2.1 Gerencia General	6
1.6.2.2 Gerencia Regional.....	6
1.6.2.3 Gerencia de Aeropuerto	6
1.6.2.4 Servicio al Pasajero.....	7
1.6.3 Funciones de los Departamentos Operacionales Principales:	7
1.6.3.1 Gerencia de Operaciones de Vuelo.....	7
1.6.3.2 Jefatura de Seguridad Aérea.....	8
1.6.3.3 Jefatura de Entrenamiento.....	9
1.6.3.4 Funciones del Departamento de Centro Control de Vuelo	10
1.6.3.5 Publicaciones Operacionales	11
1.7 La Secretaria de Operaciones	11
1.7.1 Requisitos	11
1.7.2 Características del Puesto.....	12
1.7.3 Organigrama de Puestos del Departamento de Centro Control de Vuelo	12
1.7.4 Descripción del Puesto.....	13
1.8 Relaciones Interdepartamentales	14
1.9 Documentos Básicos.....	15
1.10 Anexos.....	..
2. PROCEDIMIENTOS	1
10. Objetivos	2
20. Alcance.....	2
30. Autorizaciones.....	2
40. Bitácora de revisión y modificaciones.....	3
50. Simbología y Codificación.....	4
5.1 Codificación de Documentos	4
5.2 Símbolos usados en los Diagramas de Flujo.....	5
60. Procedimientos	5
7.0 Lista de distribución.....	5
Procedimientos para preparar la Carpeta Técnica del Personal de Operaciones.....	6
Procedimientos para mantener la Biblioteca Técnica	13
Procedimientos para la recopilación de Documentación de Vuelo Aerolane.....	23
Procedimientos para mantener Permisos de Sobrevuelo.....	29
8.0 Glosario.....	36

3.	MANUAL DE USUARIO	1
3.1	Introducción.....	1
3.2	A quién va dirigido.....	1
3.2.1	Lo que debe conocer.....	1
3.3	Convenciones Generales.....	1
3.3.1	Botones.....	1
3.3.2	Íconos.....	2
3.3.3	Convenciones del Uso del Mouse.....	2
3.3.4	Navegación entre páginas.....	2
3.4	Ingreso a la Página Web.....	3
3.5	Página de Presentación o Carátula.....	4
3.6	Página Principal.....	5
3.6.1	¿Cómo acceder a la Página Principal?.....	6
3.6.2	El Menú Principal.....	6
3.6.3	¿Cómo utilizar al Menú Principal?.....	7
3.7	Página Quiénes Somos?.....	8
3.7.1	¿Cómo acceder a la Página Quiénes Somos?.....	8
3.8	Estructura Organizacional.....	9
3.8.1	¿Cómo acceder a la Página Web Estructura Organizacional?.....	9
3.9	Secretaría de Operaciones del Departamento Centro de Control Vuelo.....	13
3.9.1	¿Cómo acceder a la Página Secretaría de Operaciones?.....	14
3.10	Procedimientos Administrativos.....	15
3.10.1	¿Cómo acceder a la Página de los Procedimientos Administrativos?.....	16
3.10.2	¿Cómo acceder a los Procedimientos Secretariales?.....	16
3.10.3	¿Cómo acceder a la Página Diagrama de Flujo?.....	20
3.10.4	¿Cómo acceder y visualizar a los Anexos?.....	21
3.11	Página ayuda.....	21
3.11.1	¿Cómo acceder a la Página ayuda?.....	22
3.11.2	¿Cómo acceder a las preguntas frecuentes?.....	22
3.11.3	¿Cómo acceder a las Definiciones?.....	23



CONTENIDO DE FIGURAS

CAPÍTULO 1

Figura 1.1	Estructura Organizacional de la Gerencia de Administrativa.....	4
Figura 1.2	Estructura Organizacional de la Gerencia de Operaciones.....	5
Figura 1.3	Organigrama del Puesto de la Secretaria de Operaciones.....	12

CAPÍTULO 3

Figura 3.1	Ventana para visualizar unidad Extraible CD-ROM.....	3
Figura 3.2	Ventana dentro de la unidad E.....	3
Figura 3.3	Ventana dentro de la unidad E.....	4
Figura 3.4	Página de Presentación.....	5
Figura 3.5	Página Principal.....	6
Figura 3.6	Menú Principal.....	7
Figura 1.7	Página Reseña Histórica.....	8
Figura 3.8	Página de Visión, Misión y Valores.....	9
Figura 3.9	Página de Estructura Organizacional del Organigrama Administrativo	10
Figura 3.10	Página del Organigrama Operacional.....	11
Figura 3.11	Página de Funciones Gerenciales del Área Administrativo.....	12
Figura 3.12	Página de Funciones Departamentales del Área Operacional.....	13
Figura 3.13	Página de la Secretaria de Operaciones.....	14
Figura 3.14	Página de Funciones y Responsabilidades.....	15
Figura 3.15	Página de Procedimientos Administrativos.....	17
Figura 3.16	Página de uno de los Procedimientos.....	18
Figura 3.18	Página de uno de Diagramas de Flujo.....	20
Figura 3.19	Página con uno de los anexos.....	21
Figura 3.20	Página Ayuda.....	22
Figura 3.21	Página de Preguntas Frecuentes.....	23
Figura 3.22	Página de Definiciones.....	24



CONTENIDO DE TABLAS

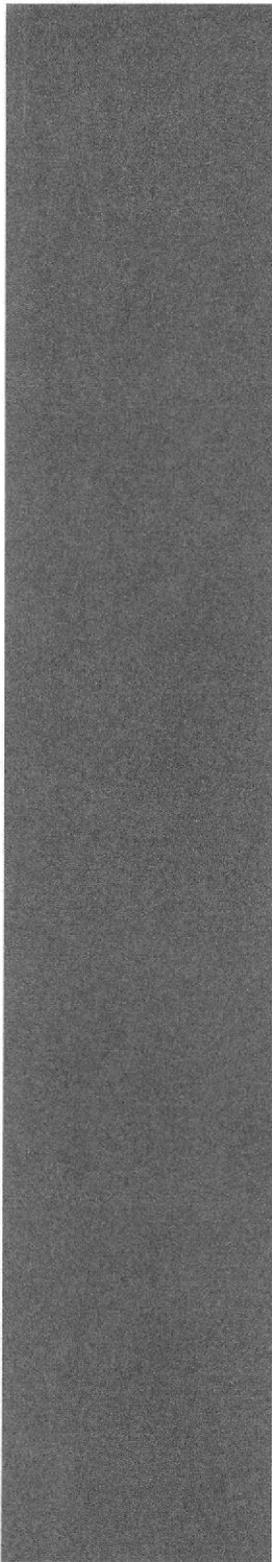
CAPÍTULO 1

Tabla 1.1	Comunicación Interna y Externa LanEcuador.....	3
Tabla 1.2	Descripción del puesto de la Secretaria de Operaciones.....	13
Tabla 1.3	Relaciones Interdepartamentales de la Secretaria de Operaciones.....	14
Tabla 1.4	Descripción de las Políticas de Uso de Operaciones	15

CAPÍTULO 3

Tabla 3.1	Convenciones de Botones de página.....	1
Tabla 3.2	Convenciones de Íconos de la página	2
Tabla 3.3	Convenciones del Mouse	2





CAPÍTULO 1

LA ORGANIZACIÓN

1. LA ORGANIZACIÓN

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

El 4 de junio de 1998, al cumplir 70 años, la compañía lanzó su nueva identidad corporativa. Lan Chile despertó al mundo con sus motores a toda velocidad y una nueva dirección estratégica para orientar su identidad. LanChile representa el espíritu del Sur del Mundo, con el cual espera volar más lejos que nunca.

El espíritu del Sur del Mundo, como la nueva filosofía que impulsa el trabajo de LanChile, se traduce en colores, elementos de diseño, servicios y en el nuevo ánimo de atención que se desprende de la puesta en marcha del Programa de Superación Integral: mejorar en todo. Queremos ser “La línea aérea” de América del Sur, con una cultura basada en nuestro hemisferio y sus características propias: hospitalidad, cortesía, y amabilidad, inserta dentro de una imagen más moderna, eficiente, y profesional. El Espíritu del Sur del Mundo quiere unir en su cultura de servicio, lo mejor de los dos mundos: el profesionalismo del hemisferio norte con la hospitalidad y cordialidad latina.

Noviembre 2002 La Dirección General de Aviación Civil de Ecuador otorgó el certificado que autoriza a nuestra compañía a operar como Explotador de Servicios Aéreos y a conducir Operaciones de Transporte Aéreo Público Internacional Regular de Pasajeros, Carga y Correo.

La certificación otorgada nos constituye oficialmente como línea aérea en Ecuador y significa un paso importantísimo para que LanEcuador emprenda definitivamente el vuelo.

Febrero 2003 **LanEcuador: Un logro alcanzado:** LanEcuador inicia operaciones a Estados Unidos después de haber recibido los permisos de las autoridades norteamericanas. Con vuelos diarios a Miami, New York inicia un cambio revolucionario en la aviación Ecuatoriana, con una calidad de servicio de pasajero y estándares de seguridad muy altos, al poco tiempo se convierte en la aerolínea internacional preferida por todos, luego se iniciaron los vuelos a Buenos Aires y Madrid.

Con el fin de consolidarnos como líderes en la región y llegar a convertirnos en la línea aérea que representa a todos los latinoamericanos, nuestra compañía decidió generar un cambio en nuestra marca e imagen. Así será mucho más fácil que nuestros pasajeros de Estados Unidos, Europa y otros continentes nos reconozcan en el mundo por entregar un servicio de primer nivel, diferenciador y propio de esta región.

Nuestra marca debe ser consecuente con nuestra estrategia de negocio, de tal manera que nuestros pasajeros perciban el mismo nivel de atención y servicio en todas nuestras rutas y destinos. Para lograrlo estamos cambiando la imagen de nuestra marca y las formas en que esta se representa. Así todas nuestras compañías se distinguirán con una sola marca comercial: LAN, manteniendo nuestro principal mensaje de entregar confiabilidad y encanto.

1.2 VISIÓN

“SER UNA DE LAS DIEZ MEJORES LÍNEAS AÉREAS DEL MUNDO”

1.3 MISIÓN

- Crearemos valor para nuestros clientes, empleados, accionistas y la comunidad regional.
- Logrando la primera preferencia en el transporte aéreo de carga y pasajeros en todas las rutas que operemos liderando el mercado latinoamericano.
- Para ello nos esforzaremos en alcanzar un óptimo nivel de seguridad.
- Crearemos lealtad en nuestros clientes en cada una de las relaciones y contactos, nos distinguiremos por la cordialidad en el servicio.
- Lograremos un importante crecimiento con rentabilidad mediante procesos eficientes y motivando a nuestras personas para lograr excelencia en el servicio y máximo desarrollo personal.

1.4 OBJETIVOS DE CALIDAD: FILOSOFÍA Y VALORES

Nuestro estilo, es lo único que no nos pueden imitar. Tiene que ver con nuestra idiosincrasia. No es aprendido, es solidario porque le da la mano a todo aquel que pasa por su puerta. Es el saber recibir y acoger sin que nadie nos haya enseñado a hacerlo, es el espíritu de frontera, el de vivir en los confines, siendo siempre capaz de abrirse paso. Es el espíritu de la naturaleza propia de esta zona del mundo, naturaleza virgen, sin la intervención de la mano del hombre. No existe en otro lugar del mundo la posibilidad de encontrar juntos el desierto más árido del mundo, hielos milenarios, bosques, montañas y mar.

El espíritu del sur del mundo no es un invento, ni una frase que se le ocurrió a un creativo publicista. Estamos hablando de un sello, una característica rescatada de nuestra historia, de nuestra cultura, forma de ser, entorno y paisajes y es claramente nuestro principal elemento diferenciador, una ventaja frente a la competencia.

Nuestros valores:

- Seguridad, tanto de los pasajeros como de nuestro equipo.
- Hospitalidad, acogemos a todos con alegría.
- Confiabilidad, cumpliendo nuestras promesas.
- Facilidad, haciendo que las cosas sean simples para todos.
- Superación, mejorando continuamente en todo lo que hacemos.



1.5 DIRECTORIO

1.5.1 Comunicación Interna y Externa

A continuación detallamos listado actual de los departamentos que conforma LanEcuador que se encuentra ubicado en el aeropuerto Simón Bolívar de Guayaquil.

Para comunicarse desde el exterior se marca el código del país, el código de área con su respectivo número de teléfono y extensión.

La comunicación interna lo hace más frecuentemente con el Outlook Express y comunicación a celular.

Centro Control Vuelo:

Cargo	Oficina	Fax	Correo
Jefe Centro Control Vuelo	(593-4) 228-3200 (593-4) 228-2650 (593-4) 228-7418 Ext. 112 / 110 (593-9) 435-0679 (593-9) 925-0267	228-7418	Calvarez@lanecuador.com Ccox1@lanecuador.com BriefingATOGYE@lanecuador.com
Jefe Operaciones (UIO)	(593-2) 330-2216 Ext. 2413 (593-9) 435-2138 (593-9) 871-1167	226-2117 330-2217	Wpanchi@lanecuador.com
Jefe Operaciones (GYE)	(593-4) 228-3200 (593-4) 228-2650 (593-4) 228-7418 Ext. 104 (593-9) 974-7186	228-7418	Rsanchez@lanecuador
Operaciones (GYE)	(593-4) 228-3200 (593-4) 228-2650 (593-4) 228-7418 Ext. 104 (593-9) 435-0679	228-7418	Opergye@lanchile.com
Coordinadores de Rampa (GYE)	(593-4) 228-3200 (593-4) 228-2650 (593-4) 228-7418 Ext. 111 / 104	228-7418	RampaGYE@lanecuador.com
Coordinadores de Rampa (UIO)	(593-2) 330-2216 Ext. 2413	226-2117 330-2217	Grupo Operaciones UIO
Radio	(593-4) 228-7418 (593-4) 228-3200 Ext. 104 / 109	228-7418	Ccox1@lanecuador.com
CCT	(593-4) 228-3200 (593-4) 228-2650 (593-4) 228-7418	228-7418	Ccctl@lanecuador.com

Tabla 1.1 Comunicación Interna y Externa LanEcuador

1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA BASE AEROPUERTO

AEROLANE tiene definida la administración de la base dos partes:

administrativa, en la cual las distintas áreas reportan al Gerente de Aeropuerto en todo lo concerniente a lo administrativo y la parte funcional, que corresponde a la especialidad del cargo, por lo tanto las distintas áreas reportarán al Jefe de cada área específica relacionada con la función que desempeñan. A continuación los organigramas de cómo se encuentra estructurado, el área administrativa (figura 1.1) y el área operacional (figura 1.2).

1.6.1 Organigrama de la Gerencia Administrativa del Aeropuerto



Figura 1.1 Estructura Organizacional de la Gerencia de Administrativa



1.6.2 Organigrama de la Gerencia de Operaciones de Vuelo

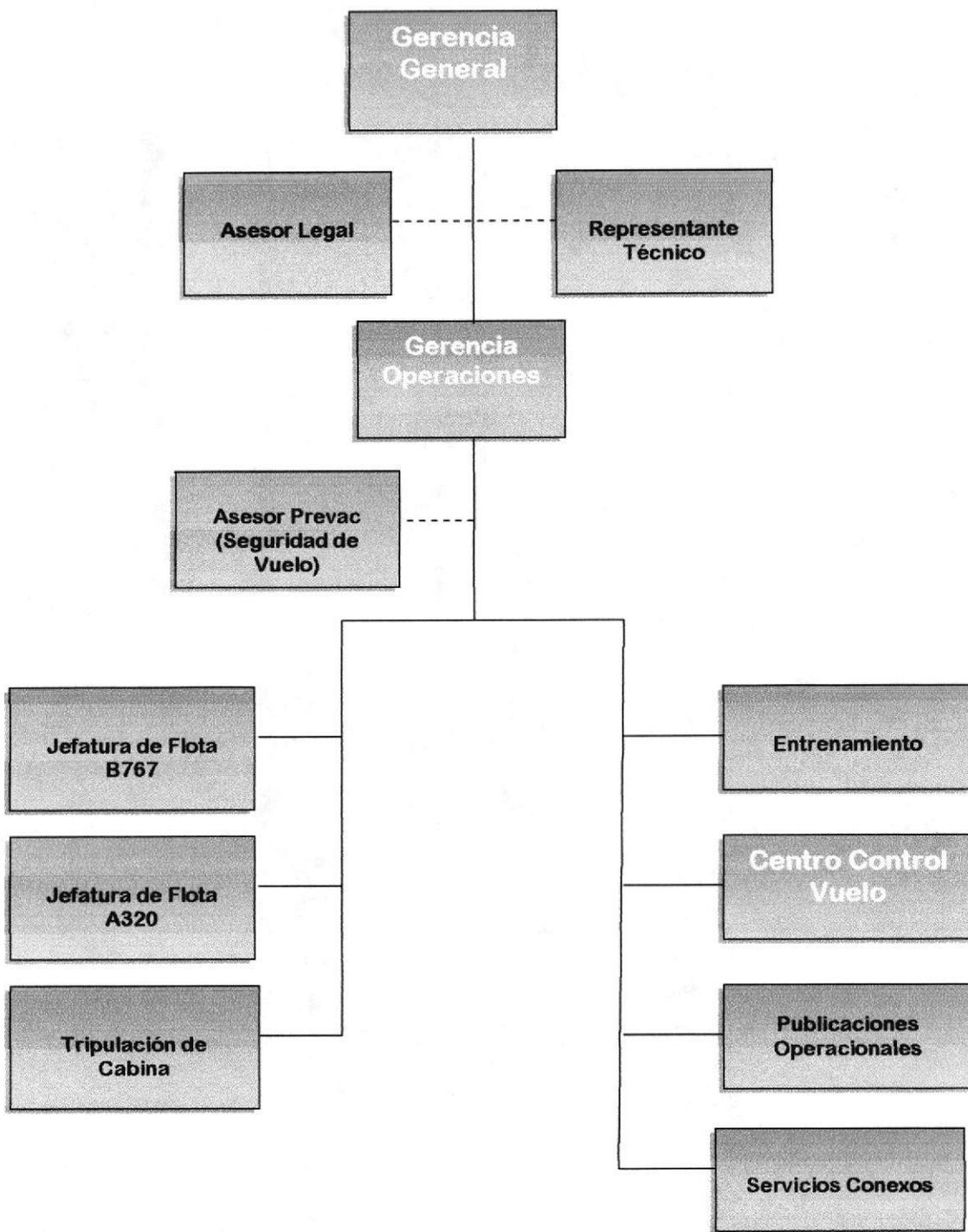


Figura 1. 2 Estructura Organizacional de la Gerencia de Operaciones

1.6.2 Funciones de los Departamentos Administrativos Principales:

1.6.2.1 Gerencia General

La Gerencia General es la principal instancia ejecutiva, técnica y administrativa de la compañía y le corresponde ejercer la función de:

- Dirección, gestión, Supervisión y coordinación con los demás Gerencias dependientes.

1.6.2.2 Gerencia Regional

Administra recursos de los diferentes aeropuertos que se le asigné dentro de la región.

Su función básica es:

- Elaborar presupuestos de aeropuertos.
- Administrar presupuesto de aeropuertos.
- Responsable del cumplimiento de puntualidad de la operación.
- Vigilar que se cumplan procedimientos establecidos.



1.6.2.3 Gerencia de Aeropuerto

Administra los recursos humanos, materiales y económicos del aeropuerto, procurando la entrega de un servicio, y procedimientos definidos por la compañía.

Funciones Principales:

- Representar a la compañía ante la autoridad aeronáutica local.
- Reportar periódicamente contingencias de equipaje, retrasos de vuelo y situaciones en general que pudiesen afectar la correcta operación del aeropuerto.
- Efectuar reuniones periódicas con supervisores de área a fin de analizar la gestión del aeropuerto y los factores críticos de la operación.
- Realizar tareas administrativo – contables tales como: rendición de fondos y chequear facturación entre otros.
- Disponer con la Gerencia de Ventas, una acción conjunta con el objeto de lograr los objetivos comerciales y operacionales planteados por la compañía.
- Atender y dar respuestas a requerimientos de información a sus superiores y otras áreas de la organización.
- Analizar la gestión del aeropuerto, tanto en lo que se refiere a Operaciones como Servicio al Pasajero, fortaleciendo aquellos aspectos positivos y corrigiendo las debilidades existentes.
- Realizar toda aquella actividad da indole similar que su superior le indique.



1.6.2.4 Servicio al Pasajero

Área que tiene contacto directo con el pasajero, los mismos que se encargan de dar servicios personalizados cumpliendo cada uno de los procedimientos, normas y estándares que se ha impuesto la CÍA. En las distintas funciones a ellos asignados. Procurando la entrega de un servicio de excelencia.

Funciones Principales:

- Velar por el cumplimiento de los procedimientos de servicio al pasajero definido por la empresa.
- Asignar las funciones de los agentes de servicio al pax, procurando la rotación, coordinación y distribución armónica de estas.
- Apoyar directamente las funciones de servicio al pax, especialmente en situaciones de contingencias. Del mismo modo desempeñar labores complementarias a la operación de su área.
- Dar solución a los problemas de pasajeros que requieren una mayor asistencia y derivar a su superior en caso que sea necesario.
- Planificar diariamente el turno de trabajo de su área.
- Analizar periódicamente el trabajo desarrollado por los agentes, reforzando las conductas que presenten un grado de deficiencia así como también aquellas en que manifiesten un nivel óptimo.
- Asistir a su superior en tareas administrativas y de servicio al personal, así como también en la generación de informes de gestión del aeropuerto.
- Realizar cualquier otra actividad de índole similar a las anteriores que su jefe le requiera.

1.6.3 Funciones de los Departamentos Operacionales Principales:

1.6.3.1 Gerencia de Operaciones de Vuelo

Responder por la ejecución y control de las operaciones de vuelo de la Aerolínea de acuerdo a la reglamentación aeronáutica y de modo que quede garantizada la seguridad, eficiencia y excelencia en el servicio.

Funciones Principales:

La Gerencia de Operaciones es el responsable directo del Control Operacional de la Aerolínea, puede delegar ciertas funciones relacionadas con el Control Operacional, pero mantiene siempre su responsabilidad.

- Controlar el cumplimiento de las políticas operacionales de la Aerolínea y velar por la optimización de ellas según las circunstancias.
- Representar a la Aerolínea ante los organismos aeronáuticos nacionales e internacionales que regulan las actividades aéreas.
- Coordinar con sus similares del Grupo LAN sobre todos los aspectos operacionales que afecten a la operación de la Aerolínea y equipos de vuelo.

- Mantener contacto con la DGAC respecto de los Procedimientos Operacionales vigentes y enviar la información rutinaria requerida.
- Informar periódicamente a la Gerencia General, sobre los principales acontecimientos de la Gerencia de Operaciones de Vuelo.
- Analizar, estudiar y proponer a la Gerencia General, las necesidades de nuevas tripulaciones de vuelo para los distintos equipos de vuelo de la Aerolínea.
- Disponer el movimiento de pilotos en cada flota y aprobar a los Instructores de Vuelo, así como ordenar los cursos teórico-prácticos para las nuevas tripulaciones de vuelo y el entrenamiento periódico de éstas.
- Estudiar y proponer a la Gerencia General el presupuesto anual de la Gerencia de Operaciones de Vuelo.
- Elaborar y mantener vigentes el MOV, manuales de vuelo y demás documentos y manuales inherentes a las operaciones aéreas.
- Formular las normas operativas con el propósito de optimizar el rendimiento de los medios humanos y materiales puestos a su disposición.
- Administrar los recursos humanos asignados y velar por el desempeño profesional, tanto de las tripulaciones de vuelo como del personal operacional de tierra, a través de la capacitación y entrenamiento periódico, con el objeto de mantener y/o incrementar su desarrollo personal.
- Aplicar las normas y procedimientos de seguridad de la Aerolínea, a fin de minimizar o prevenir la ocurrencia de accidentes e incidentes, en las operaciones de vuelo.
- Designar a los integrantes de comisiones especiales de trabajo, tanto dentro como fuera del país.
- Fijar los requisitos de ingreso de pilotos a la aerolínea.



1.6.3.2 Jefatura de Seguridad Aérea

Asesorar a la Gerencia General, Gerencia de Operaciones de Vuelo y Gerencia de Mantenimiento, sobre todos los aspectos de seguridad aérea observados durante la aplicación de Programa anual de Prevención de Accidentes.

Funciones Principales:

- Elaborar el Programa Anual de Prevención de Accidentes y ponerlo a consideración del Comité de Prevención de Accidentes
- Planificar, organizar y ejecutar las actividades establecidas en el Programa de Prevención de Accidentes.
- Asesorar e informar al Gerente de Operaciones sobre las acciones de prevención de accidentes ejecutadas a través del Programa de Prevención de Accidentes.
- Informar al Comité de Prevención de Accidentes sobre los aspectos que han sido detectados y que puedan poner en riesgo la Seguridad de las

Operaciones, los mismos que no pueden ser resueltos por las áreas involucradas.

- Recopilar y analizar los informes de situación de peligro conforme lo establecido en el Programa de Prevención de Accidentes.
- Ejecutar las auditorías de Prevención de Accidentes de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa de Prevención de Accidentes y en las fechas programadas.
- Recomendar las acciones de carácter correctivo para la resolución de los problemas que fueran detectados durante las auditorías.
- En coordinación con el Jefe de Entrenamiento, planificar, organizar y ejecutar los eventos de entrenamiento relativos a Prevención de Accidentes.
- En coordinación con el Gerente de Operaciones, ejecutar las actividades promocionales relacionadas con la implementación del Programa de Prevención de Accidentes.
- Participar en la investigación de los Incidentes/Accidentes que eventualmente ocurran.
- Analizar y emitir las recomendaciones pertinentes, con el propósito de eliminar o evitar las situaciones de riesgo detectadas.
- Asesorar a la Gerencia de Operaciones de Vuelo, Jefes de Flota y Jefe de Entrenamiento, en todas aquellas materias de Seguridad Aérea requeridas.
- Preparar circulares informativas y boletines de seguridad para la difusión entre el personal técnico pertinente.
- Establecer estadísticas y tendencias en base a los informes de investigación de accidentes e incidentes.
- Mantener actualizado el Programa de Prevención de Accidentes según sea requerido.
- Representar a la aerolínea ante los organismos de seguridad aérea en instituciones tales como IATA, AITAL, OACI y DGAC.
- Proponer y preparar el contenido de los programas de capacitación relacionadas con la seguridad aérea.

1.6.3.3 Jefatura de Entrenamiento

Aplicar, administrar, supervisar y controlar los programas de instrucción que se imparten a los pilotos, tripulantes de cabina y despachadores de vuelo, con el objeto de dar cumplimiento a la normativa vigente y recomendaciones de la industria.

Funciones Principales:

- Prepara y propone a los Jefes de Flota, para su revisión y estudio, los programas de Instrucción para el Personal Aeronáutico Operativo. Es responsable de mantener actualizado el Manual General de Instrucción, con aquellos programas aprobados.



- Es responsable de presentar el Plan Anual de Capacitación y Entrenamiento para el Personal Aeronáutico Operativo, a la Gerencia de Operaciones de Vuelo de AEROLANE y a la DGAC del Ecuador, previa coordinación con los Jefes de Flota.
- Es responsable de coordinar la ejecución de los programas de instrucción de acuerdo con el plan anual aprobado.
- Administra los recursos humanos, financieros y materiales dedicados a dar cumplimiento a los procesos de instrucción del Personal Aeronáutico Operativo.
- Recomienda las modificaciones necesarias a los planes de instrucción, para adecuar su ejecución con las necesidades y variables de las distintas flotas.
- Negocia y administra los contratos relacionados, para dar cumplimiento óptimo a los programas de instrucción, velando por la calidad y costos de los servicios adquiridos.
- Analiza y propone nuevas metodologías de instrucción.
- Es responsable de mantenerse informado de nuevas normativas que incidan en los programas de instrucción.
- Coordina y analiza con cada Jefe de Flota las actividades de instrucción de los pilotos.
- Coordina y analiza con el Jefe de Tripulantes de Cabina las actividades de instrucción de los Tripulantes de Cabina.
- Coordina y analiza con el Jefe de Control Vuelo las actividades de instrucción de los Encargados de Operaciones de Vuelo.
- Prepara y presenta a la Gerencia Operaciones, el presupuesto anual de capacitación, para dar cumplimiento al Plan de Capacitación y Entrenamiento aprobado.



1.6.3.4 Funciones del Departamento de Centro Control de Vuelo

Esta Unidad depende administrativamente y funcionalmente de la Gerencia de Operaciones de Vuelo.

Para su funcionamiento el C.C.V. cuenta con un despachador de turno sobre quien recae la responsabilidad de las decisiones que se adopten.

- Preparar toda la información requerida para el despacho técnico de los vuelos de la aerolínea en los aeropuertos del Ecuador.
- En coordinación con el Centro de Control de Vuelo del Grupo LAN, mantener la supervisión y control durante la realización de cada uno de los vuelos de AEROLANE.
- Llevar un registro de novedades por cada periodo de turno.

- Ejercer supervisión funcional sobre la gestión de despacho técnico efectuada en el resto de las estaciones nacionales e internacionales de la red operacional de la aerolínea.
- Gestionar los permisos de operación y sobrevuelo en caso de programación de vuelos fuera de itinerario.
- Distribuir por mail copia del informe de novedades al término de cada turno al Gerente de Operaciones de Vuelo.

Las decisiones que el C.C.V. adopte deben ajustarse a las políticas fundamentales de la aerolínea en el siguiente orden:

- 1) Seguridad
- 2) Puntualidad
- 3) Otros aspectos del buen servicio

1.6.3.5 Publicaciones Operacionales

Publicar y difundir los procedimientos operacionales de compañía, aeronaves, rutas y aeropuertos, de acuerdo a los requerimientos y políticas establecidas por la Gerencia de Operaciones de Vuelo, de los organismos reguladores y de los fabricantes de las aeronaves.

Funciones Principales:

- Actualizar y difundir oportunamente las normas y procedimientos del Manual de Operaciones de Vuelo y todas aquellas publicaciones técnico – operacionales requeridas para la operación de la compañía y aeronaves.
- Estudiar, procesar y distribuir la información enviada por el Grupo LAN, IATA, OACI, autoridades aeronáuticas y otros organismos nacionales e internacionales.
- Centralizar la información operacional hacia los pilotos y personal operativo a través del sistema de circulares.
- Editar las publicaciones y manuales de acuerdo a lo establecido por la Gerencia de Operaciones de Vuelo.
- Coordinar la publicación y reproducción de los manuales, formularios y revisiones.

1.7 LA SECRETARIA DE OPERACIONES

1.7.1 Requisitos

- Ser Mayor de Edad.
- Tener Educación afín a su cargo.
- Disponibilidad de tiempo de acuerdo a requerimientos de compañía.
- Realizar sus funciones donde la compañía lo asigne.
- Manejo de sistemas informáticos: Sistema Sap, Word, Excel, power point.
- Dominio del idioma ingles al menos un 50%.



1.7.2 Características del Puesto

Dar apoyo al Gerente de Vuelo en todo lo relacionado al uso adecuado de documentos y normas que son aplicadas al Departamento Centro Control de Vuelo de la compañía LAN.

Es muy importante que la Secretaria de Operaciones realice una variedad de trabajo de apoyo administrativo de responsabilidad, confidencialidad y complejidad, manteniendo a su vez una buena relación con sus compañeros de trabajo, ya que la cordialidad es uno de los pilares básicos en una secretaria ejecutiva viéndose reflejado en una buena profesional.

Además para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones en forma correcta, la secretaria debe dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos que exigen una preparación específica como son:

- El apropiado uso del teléfono, recibe y tramita las llamadas telefónicas cortésmente.
- La redacción en la correspondencia, prepara las requisiciones de materiales de oficina y tiene un control de los mismos.
- Dominio de las técnicas de archivo y documentos, recibe, comprueba clasifica, controla y da seguimiento a la correspondencia que entra, mantiene un archivo de correspondencia con los controles y seguimientos adecuados.

1.7.3 Organigrama de Puestos del Departamento de Centro Control de Vuelo

En el Centro Control Vuelo trabajan 16 personas tal como se muestra en el siguiente organigrama:

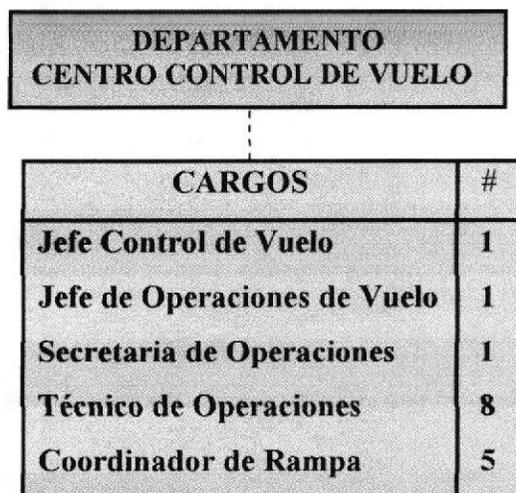


Figura 1.3 Organigrama del Puesto de la Secretaria de Operaciones

1.7.4 Descripción del puesto

TÍTULO DEL PUESTO:	SECRETARIA DE OPERACIONES
REPORTA A:	Gerente de Control de vuelo
SUPERVISA A:	No supervisa puesto alguno
COORDINA CON:	Jefe Inmediato
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</u>	
FUNCIONES PERMANENTES:	
<ul style="list-style-type: none"> → Manejar la documentación técnica – Operación DRY: archivo, envío y actualización. → Archivar la documentación LANECUADOR DRY → Administrar de la Biblioteca Técnica – Gerencia de Operaciones LANECUADOR. → Elaborar estadísticas de la Operación LAN ECUADOR Conexos: control estadístico de los Informes de de Competencia. → Notificar y Verificar de Duty Time – Personal de Operaciones: seguimiento, actualización, notificación y control. → Tramitar de permisos de sobrevuelo: Portugal, Perú, Colombia, Cuba. → Administrar las carpetas del personal de operaciones. → Manejar las comisiones de servicio, capacitación y vacaciones del personal. → Manejar el sistema SAP: solicitud y pedidos de materiales y servicios. 	
FUNCIONES PERIÓDICAS:	
<ul style="list-style-type: none"> → Administrar la documentación de Flota, de acuerdo a su caducidad. → Informa el itinerario de vuelo actualizado cada mes, a las autoridades de aeropuerto. 	
FUNCIONES ESPORÁDICAS O EVENTUALES:	
<ul style="list-style-type: none"> → Reportar las operaciones irregulares. → Llevar control de permisos de sobrevuelo, cuando se cambia el numero de vuelo, se atrasa, o se cancela un vuelo. 	



Tabla 1. 2 Descripción del puesto de la Secretaría de Operaciones

1.8 RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

Como parte de las funciones que tiene a cargo la Secretaría de Operaciones es mantener Comunicaciones con la Gerencia de Operaciones, Departamentos de Centro Control Vuelo, Instrucción, Recursos Humanos, Reservación, y Publicaciones, cuyas funciones detallamos a continuación en la siguiente tabla:

Departamentos	Recibe	Envía	Frecuencia
GERENCIA OPERACIONES	Oficios Memorando Circulares	Correspondencia interna y externa (DGAC)	Diario
	Manuales para biblioteca de Gerencia de Operaciones.	Notificación de recepción	Ocasional
RECURSOS HUMANOS	Verificar y codifica el tiempo de trabajo del personal de operaciones.	Informe de la entrada y salida del personal a través del sistema SAP.	Diario
	Memorando Circulares	Memorando y Circulares a personal del CCV. Emitidos por RRHH.	Ocasional
	La aprobación de Comisión de servicio, vacaciones o movimiento de personal	Notificación de comisiones de servicio, vacaciones o movimiento de personal	Ocasional
GERENCIA DE AEROPUERTO	Programación de vuelo	Itinerarios planificados. Estadísticas de puntualidad	Mensual
	Actualizaciones de manuales para biblioteca Técnica enviados por casa Matriz de Lan.	Hoja o mail de recepción de actualización	Ocasional
	Comail. para Operaciones	Hoja o mail de recepción de documentación sin novedad	Diario
RESERVACIONES	Aprobación de reserva de ticket para comisión de servicio.	Notifica reserva de ticket.	Ocasional
PUBLICACIONES OPERACIONALES	Manuales de CIA. (Holding) para distribución	Manuales de LanEcuador asignados a CCV.	Ocasional
	Actualizaciones de manuales AEROLANE	Notificación de recepción de actualización correspondiente	Ocasional
DEPARTAMENTO DE INSTRUCCIÓN	Documentación de Personal calificado,	Certificados de Personal calificado a estaciones,	Ocasional
	Licencias de personal Calificado (LAN) Certificados	Licencias otorgadas por AEROLANE, a personal Técnico certificado	Ocasional
CONEXOS LAN/LPE	Documentación de Servicios a Terceros	Documentos oficiales que requieran su coordinación con Autoridades de aeropuerto o DGAC.	Mensual Y ocasional

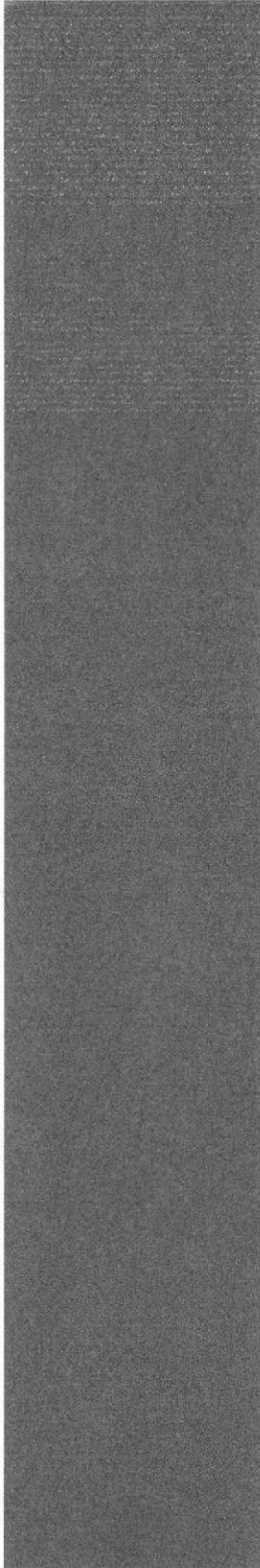
Tabla 1. 3 Relaciones Interdepartamentales de la Secretaría de Operaciones

1.9 DOCUMENTOS BÁSICOS

Los formatos y políticas para el uso de los documentos se detallan a continuación en la siguiente tabla:

Nombre del documento	Formatos	Anexos #
Memorando y Correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> • Word • El logo de la compañía. • Tipo de letra es Times New Roman. • Tamaño "12". 	(Ver anexo 1)
Formulario de solicitud de vacaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Excel • El logo de la compañía • Tipo de letra es Arial • Tamaño "10". 	(Ver anexo 2)
Formato de traslado de funcionarios en la ruta GYE – UIO o UIO – GYE es realizado:	<ul style="list-style-type: none"> • Excel • El logo de la compañía • Tipo de letra es Arial • Tamaño "10". 	(Ver anexo 3)
Formato de Itinerarios de Vuelo	<ul style="list-style-type: none"> • Excel • El logo de la compañía • Tipo de letra es Arial • Tamaño "10". 	(Ver anexo 4)

Tabla 1. 4 Descripción de las Políticas de Uso de Operaciones



1.10 ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO DE MEMORANDO Y CORRESPONDENCIA



CIRCULAR CCV AEROLANE N. 002/05

CONTROL VUELO										
JEFES DE OPERACIONES			TOV's			COORDINADORES		DIA	MES	AÑO
EZE	UIO	GYE	GYE	EZE	UIO	GYE	UIO	01	MAR	2005
XX	XX	XX				XX	XX	INCLUSIÓN		
N° ULTIMA CIRCULAR								MPCV		
								1,10		

DE:

A:

Con fecha 01 de Marzo de 2005 quedan establecidos de forma regular los siguientes procedimientos y normas.

REF:

1. ACTUALIZACIÓN DE LISTA DE TOVS BASADOS EN ECUADOR
2. ACTUALIZACIÓN DE LISTA DE TOVS BASES INTERNACIONALES
3. ACTUALIZACIÓN DE COORDINADORES DE RAMPA BASADOS EN ECUADOR
4. ACTUALIZACIÓN DE COORDINADORES DE RAMPA BASES INTERNACIONALES

LUGAR	NOMBRE	LICENCIA DGAC N°	CARGO
GYE	Sánchez Cartagena Ramiro Ernesto	297 TOV	JOV
	Mosquera Gutiérrez Segundo Xavier	242 TOV	SUP
	Redroban Villafuerte Bolívar Ramiro	137 TOV	TOV
	Maldonado Valverde Freddy Hernán	348 TOV	TOV
	Bravo Sánchez Braulio German	308 TOV	TOV
	Garzón Jácome Pablo Remigio	404 TOV	TOV
	Silva Puma Miguel Eduardo	364 TOV	TOV
	Peñaherrera Franco Carlos Alfredo	457 TOV	TOV
	Vásquez Cevallos Edison José	338 TOV	TOV
	UIO	Bustillos Páez Silvio Fabián	115 TOV
Panchi Guanoluisa Wilson Eduardo		260 TOV	TOV
Almeida Morejon Sonia Alexandra		441 TOV	TOV
Rojas Negrete Karla Daniela		450 TOV	TOV

Cmdt. Carlos Egues R.
Gerente de Operaciones Aerolane



ANEXO 2. FORMULARIO DE SOLICITUD VACACIONES



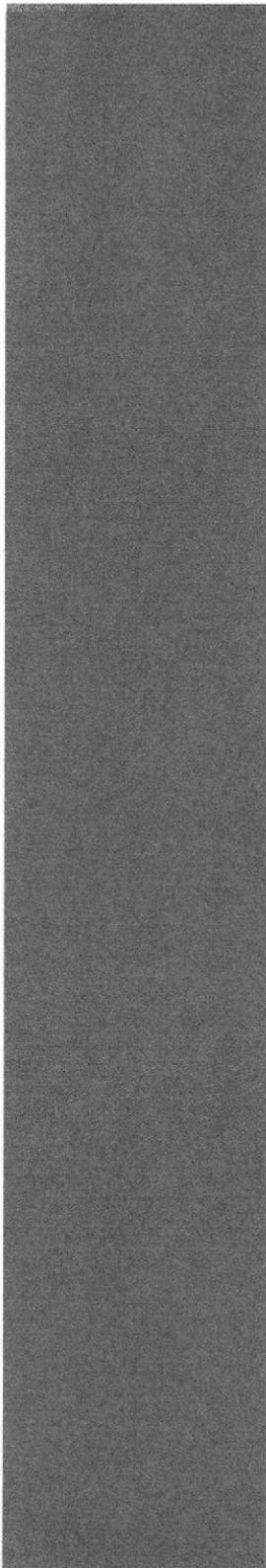
AEROLANE							
"LINEAS AEREAS NACIONALES DEL ECUADOR S.A."							
FORMULARIO SOLICITUD DE VACACIONES							
Fecha	18-Ene-06			Empresa	AEROLANE		
	día	mes	año				
Cédula de ciudadanía	Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres		
	Centro de Costo			Fecha Contratación			
	XLECGYEG06						
Vacaciones Anteriores Utilizadas	DESDE			HASTA			
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	
Período al que pertenecen:	200 al		200				
Solicito se me autorice hacer uso de ====>				Días de mis vacaciones			
Entre las siguientes fechas inclusive	DESDE			HASTA			
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	
Firma del trabajador	V°B° Jefe Directo		Nombre y Firma Jefe que Autoriza				
Uso Exclusivo Jefatura de Recursos Humanos							
Rebajados los días de esta solicitud, al trabajador le quedan los siguientes días de vacaciones							
Días pendientes	Fecha del Saldo			Nombre y Firma RRHH			
Nota: Las solicitudes de Vacaciones sólo podrán ser autorizadas por: Vicepresidentes - Gerentes - Subgerentes - Gerentes Regionales - Jefes de Base							

ANEXO 4. FORMULARIO DE INTINERARIO VUELO



ESTACION GYE ITINERARIO DE VUELO						
N° VUELO	RUTA				FRECUENCIA	VIGENCIA
	SCL	UIO	GYE	SCL		
LA554					M, MI, S	
	SCL	GYE	UIO			
LA556					M, J, D	
	UIO	GYE	SCL			
LA557					L, MI, V	
	SCL	GYE	BOG	MIA		
LA578					D	
	MIA	BOG	GYE	SCL		
LA579					J	
	LIM	GYE				
LP630					L, MI, V, D	
	GYE	LIM				
LP631					L, M, J, S	
	JFK	GYE				
XL539					L, M, MI, J, V, S, D	
	GYE	UIO	MIA			
XL516					L, M, MI, J, V, S, D	
	MIA	UIO	GYE			
XL517					L, M, MI, J, V, S, D	
	GYE	JFK				
XL538					L, M, MI, J, V, S, D	
	GYE	MAD				
XL730					L, MI, V, D	
	MAD	GYE				
XL731					L, M, J, S	
	UIO	GYE	EZE			
XL443					J, D	
	EZE	GYE	UIO			
XL442					L, V	
	UIO	GYE	SCL			
XL447					M	
	SCL	GYE	UIO			
XL446					MI	





CAPÍTULO 2

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA SECRETARIA DE OPERACIONES

Elaborado por: Fanny Teresa Aguilar Balseca
Ana Cristina Cueva Chávez

Fecha de elaboración:

Aprobado por:

Fecha última actualización:



CONTENIDO

	PÁGINA
1.0 OBJETIVOS.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 AUTORIZACIONES.....	2
4.0 BITÁCORA DE REVISIONES Y CAMBIOS.....	3
5.0 SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN.....	4
6.0 PROCEDIMIENTOS.....	5
7.0 LISTA DE DISTRIBUCIONES.....	5
8.0 GLOSARIO.....	36

RESERVADO PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL

No. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
"0"	Mac. Fausto Jácome	

1.0 OBJETIVOS

Los objetivos del Manual de Procedimientos Operacionales son:

- Servir como una herramienta de capacitación y, proveer una guía para el Personal de Operaciones, asesorándolo para mantener de forma técnica y práctica la documentación que esta certificada por la DGAC DEL ECUADOR.
- Mejorar la organización, de esta manera se logra mayor eficiencia en las actividades operacionales y administrativas.
- Dar a conocer las políticas y procedimientos que cumple el personal que labora en el Área de Operación de un vuelo.

2.0 ALCANCE

Este manual de procedimientos va dirigido al Departamento de Centro Control Vuelo de la compañía AEROLANE, para el cargo de Secretaría de Operaciones.

3.0 AUTORIZACIONES

El manual de políticas y procedimientos operacionales, es elaborado por:

- **Jefatura del Centro de Control de Vuelo.**
- **Gerencia de Operaciones de Vuelo.**

El manual de políticas y procedimientos administrativos, debe ser revisado cada seis meses, para constatar si los procedimientos se ajustan a posibles cambios en la compañía, siendo responsable del mismo el Gerente Operaciones de Vuelo.

Las personas que podrán acceder a este manual, son los que laboran dentro del departamento.

Puede ser leído y copiado sólo por personal autorizado por el Gerente Operaciones de Vuelo.



4.0 BITÁCORA DE REVISIÓN Y MODIFICACIONES

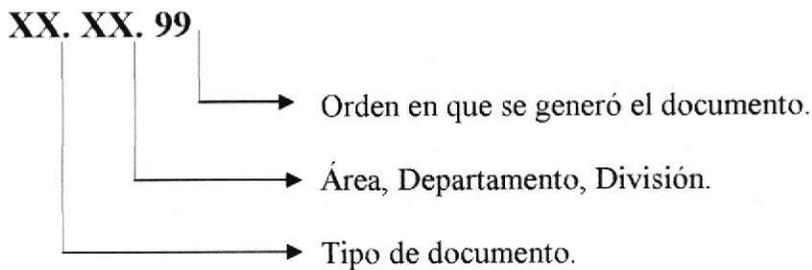
	Original	Revisión 1	Revisión 2
Autores:	Fanny Aguilar Ana Cueva		
Fecha:	04/05/06		
No. de Páginas:	36		
Páginas que salen:			
Páginas que entran:	36		
Páginas modificadas:			
Revisado por:			
Autorizado por:			
Fecha de vencimiento:			



5.0 SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN

5.1 Codificación de Documentos

Dentro de este Manual, todos los documentos están identificados por un código, compuesto por tres secciones, descritas a continuación:



1era.sección: Esta sección consta de dos caracteres, el cual identifica el tipo de documento que se utilizará.

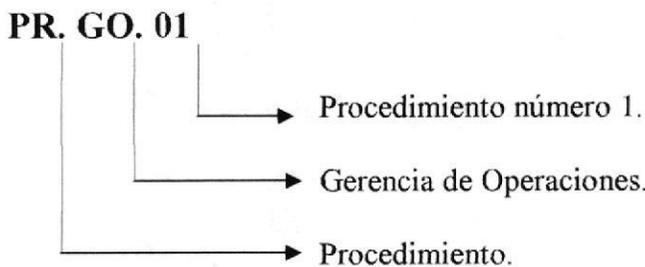
- PL = POLÍTICA
- PR = PROCEDIMIENTO
- DF = DIAGRAMA DE FLUJO

2da. sección: Esta sección consta de dos o tres caracteres el cual identifica el área donde se aplica el documento.

- GO = Gerencia General
- DV = Centro de Control de Vuelo

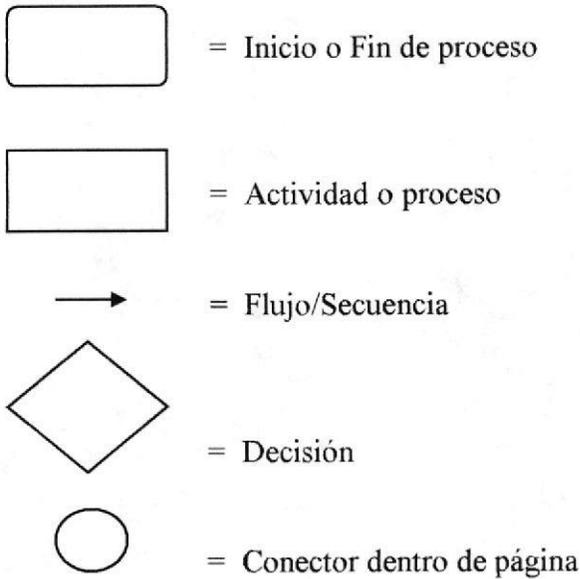
3era. sección: Esta sección consta de dos caracteres el cual identifica el número secuencial asignado al momento en que se genera un documento.

Ejemplos:



5.2 Símbolos usados en los Diagramas de Flujo

Para mayor comprensión de la simbología aplicada en los Diagramas de Flujos, a continuación presentamos su significado:



6.0 PROCEDIMIENTOS

Este manual consta de los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento para, preparar y mantener carpeta técnica de Personal de Operaciones. **PR.CCV.01**
2. Procedimiento para, mantener Biblioteca Técnica. **PR.CCV.02**
3. Procedimiento para, recopilación de documentación de vuelo AEROLANE **PR.CCV.03**
4. Procedimiento para, mantener vigencia de permisos de sobrevuelo. **PR.CCV.04**

7.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

<p>¿Quién distribuye el Manual de Procedimientos?</p>	<p>El Departamento de Publicaciones.</p>
<p>¿A quién se le distribuye el original del Manual de Procedimientos?</p>	<p>Al Departamento de Centro Control Vuelo.</p>
<p>¿A quién se le enviará copias?</p>	<p>Biblioteca Técnica Guayaquil Responsable Jefe de Control Vuelo.</p>



PROCEDIMIENTO PARA PREPARAR Y MANTENER LA CARPETA TÉCNICA DEL PERSONAL DE OPERACIONES

PR.CCV.01

Elaborado por:

Fanny Teresa Aguilar Balseca
Ana Cristina Cueva Chávez

Firma:

Aprobado por:



CONTENIDO

	PÁGINA
1.0 PROPÓSITO	2
2.0 ALCANCE	2
3.0 RESPONSABILIDADES	2
4.0 POLÍTICAS	2
5.0 PROCEDIMIENTOS	3
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN	4

ANEXOS

UNO: DIAGRAMA DE FLUJO	5
DOS: CARPETA TÉCNICA DEL PERSONAL DE OPERACIONES.....	6
TRES: LICENCIA DE HABILITACIÓN	7

RESERVADO PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL		
No. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
00	Mae. Fausto Jácome	

PROCEDIMIENTO PARA PREPARAR Y MANTENER LA CARPETA TÉCNICA DEL PERSONAL DE OPERACIONES
PR.CCV.01

PÁGINA 2/7

1.0 PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es dar a conocer los pasos a seguir para elaborar y mantener la carpeta de vida del personal Técnico de Operaciones de Vuelo del departamento del Centro de Control de Vuelo. La misma que es parte importante dentro de documentación certificada y que es parte de revisiones en las inspecciones que realiza la Dirección de Aviación Civil dentro de la vigilancia continua a la que esta sometida la CÍA.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicado exclusivamente en el Centro de Control de Vuelo para Personal de Operaciones de Vuelo (Técnicos de Operaciones), y Secretaria del Control de Vuelo.

3.0 RESPONSABILIDADES

- El manual de políticas y procedimientos operacionales, es elaborado por el Jefe de Control de Vuelo y aprobado por la Gerencia de Operaciones de Vuelo.
- El manual de políticas y procedimientos administrativos, debe ser revisado cada seis meses, o cuando este requiera de enmiendas, para constatar si los procedimientos se ajustan a posibles cambios en la compañía o cambios en los procedimientos a los RDAC (RECOPILOACIÓN AÉREA) a través de circulares dispositivas emitidas por la Dirección de Aviación Civil.
- Las personas involucradas para acceder a este manual, son los que laboran dentro del departamento.
- Puede ser leído y copiado solo por personal autorizado por el:
 1. Gerente de Operaciones
 2. Jefe de Control de Vuelo
 3. Jefe de Operaciones.

4.0 POLÍTICAS

- PL.JCV.01 Se realiza una carpeta de vida para cada uno de los Técnicos de Operaciones de vuelo que el departamento disponga.
- PL.JCV.02 Sólo el Jefe de Control de Vuelo, Jefe de Operaciones y secretaria manipulan documentos.
- PL.JCV.03 Se mantendrá documento base del cual se extrae las normas y procedimientos que están sometidas cada una de las carpetas técnicas de vida del personal técnico.



PROCEDIMIENTO PARA PREPARAR Y MANTENER LA CARPETA TÉCNICA DEL PERSONAL DE OPERACIONES
PR.CCV.01

PÁGINA 3/7

5.0 PROCEDIMIENTOS**Jefe Centro de Control de Vuelo:**

1. Requiere la elaboración de la carpeta técnica para el Centro de Control de Vuelo.

Secretaría de Operaciones:

2. Recolecta documentación:
 - Administrativa (Personal).
 - Técnica, referente a cargo que va a desempeñar.
 - Técnica otorgada por la compañía.
3. Revisa documentación administrativa de acuerdo a documento base. (anexo 2)
4. Elabora la carpeta Técnica de acuerdo a estándar aplicado por la compañía y certificada por la DGAC DEL ECUADOR. (anexo 2)
5. Ingresa en la carpeta técnica los documentos correspondientes de acuerdo a guía correspondiente, (según índice guía que tiene cada una de las carpetas).
6. Verifica que se haya cumplido el ingreso de documentos de acuerdo a las guías correspondientes.
7. Se verifica la vigencia de cada uno de los documentos que tienen caducidad o vigencia de acuerdo al entrenamiento que requiere cada uno de los técnicos de Operaciones de Vuelo.

Si los documentos están en orden continúa el proceso, caso contrario regresamos al paso 2.

Jefe de Control de Vuelo:

8. Realiza una inspección interna, en el cuadro de control de instrucción, vacaciones, vuelos de familiarización iniciales o periódicos y se verifica que la programación este de acuerdo a la vigencia de certificados y documentos periódicos incluidos en carpeta Técnica.

Secretaría de Operaciones:

9. Prepara licencia de habilitación para el desempeño del cargo otorgado por la compañía y se incluye dentro de la carpeta técnica en el lugar correspondiente. (anexo 3)

Jefe de Control de Vuelo:

10. Inspecciona los documentos.
11. Autoriza a la secretaria a repartir los documentos anteriormente inspeccionados.



PROCEDIMIENTO PARA PREPARAR Y MANTENER LA CARPETA TÉCNICA DEL PERSONAL DE OPERACIONES
PR.CCV.01 **PÁGINA 4/7**

Secretaría de Operaciones:

12. De forma inmediata reparte los documentos, certificados, licencias técnicas, anexos, etc. que están dentro del listado en la carpeta técnica y que hayan sido modificado por:

- Instrucción.
- Vigencia.
- Datos del personal

13. Solicitar al personal verificar sus datos personales y firmar el recibido.

14. Archiva hoja de recibido en la carpeta técnica.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.



6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El siguiente procedimiento será distribuido por la Secretaría de Control de Vuelo, contando previamente con la autorización del Gerente Operaciones. Para efectos de su emisión y futuras modificaciones.

- Cada copia tendrá un número asignado y responsable de su actualización.
- El número asignado debe constar en la carátula del manual correspondiente indicando claramente a que departamento corresponde.

El documento se distribuirá de la siguiente forma:

Publicaciones Operacionales (Master)  Original

- Responsable: Jefe de Publicaciones.

Biblioteca Técnica Guayaquil (Copia 1)  1Copia

- Responsable Jefe de Control Vuelo.



PROCEDIMIENTO PARA PREPARAR Y MANTENER LA CARPETA TÉCNICA DEL PERSONAL DE OPERACIONES
PR.CCV.01 **PÁGINA 6/7**

ANEXO 2. CARPETA TÉCNICA DEL PERSONAL DE OPERACIONES

OPERACIONES GUAYAQUIL
 Ref. Procedimiento N° 121-053 08-may-2003
CARPETA DE PERSONAL
TÉCNICO DE OPERACIONES DE VUELO

CARPETA ADMINISTRATIVA

1. INFORMACIÓN GENERAL

- Curriculum Vitae (formato establecido por la compañía)
- Titulos y Diplomas
- Copia de contrato de trabajo con la compañía

2. RECORD DE VIDA

- Cursos, seminarios, conferencias, etc
- Vacaciones
- Ausencia por enfermedad o permiso
- Varios (copia de cédula, pasaporte, visas, vacunas, etc)

3. ACCIONES TOMADAS POR LA COMPAÑÍA RESPECTO A:

- Promociones, despidos, suspensiones, amonestaciones, etc

CARPETA TÉCNICA

1. INFORMACIÓN GENERAL

- Información General
- Nombre completo
- Posición asignado (CDO, despacho, etc)
- Licencia y habilitaciones:
 - Numero, categoría, clase, tipo, habilitaciones
- Certificado Médico:
 - Tipo, Fecha de vigencia, limitaciones.

2 RECORD DE ENTRENAMIENTO DEL DESPACHADOR

2.1 CATEGORIA INICIAL NUEVO DESPACHADOR

- a) Adoctrinamiento Básico de la Compañía (RDAC 121.415)
 - Especifico de la compañía
 - Especifico del despachador
- b) Entrenamiento teórico inicial en el tipo de aeronave (RDAC 121.422)
- c) Diferencias si es aplicable [(RDAC 121.418; 433 b)]
- d) Entrenamiento práctico inicial-despachos supervisados. Procedimientos operacionales esenciales para la operación en las rutas sobre las cuales el despachador ejerce su autoridad.
- e) Familiarización Operacional Inicial [RDAC 121.463 a) 2]
- f) Entrenamiento adicional correctivo.
- g) Entrenamiento en los procedimientos de emergencia y notificación (RDAC 121.557).
- h) Entrenamiento Inicial en el Manejo y Transporte de Mercancías Peligrosas [RDAC 121.433 a) b]
- i) Entrenamiento Inicial CRM, orientado al TOV.

2.2 CATEGORIA INICIAL NUEVO EQUIPO

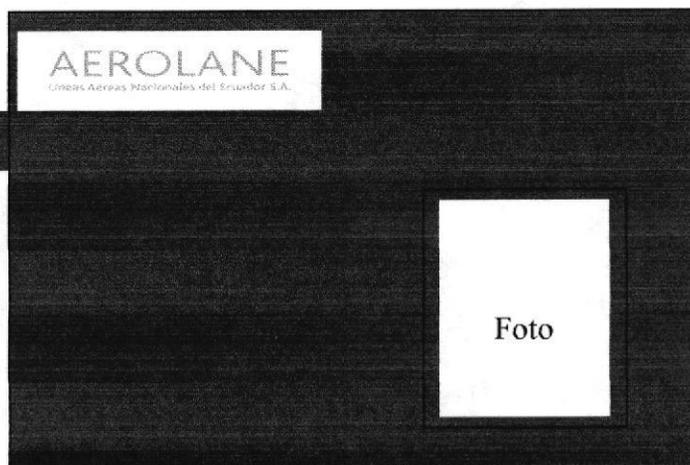
2.3 CATEGORIA NUEVO EMPLEADO CON HABILITACIÓN

2.4 CATEGORIA TRANSICIÓN, [RDAC 121.422]

LAN

PROCEDIMIENTO PARA PREPARAR Y MANTENER LA CARPETA TÉCNICA DEL PERSONAL DE OPERACIONES
PR.CCV.01 PÁGINA 7/7

ANEXO3. LICENCIA DE HABILITACIÓN



HABILITACIONES DE PESO Y BALANCE		
XXXXXX	A-320-200	XXXXXX
B-767-300	A-340-300	XXXXXX
FECHA DE VENCIMIENTO:		
Gerente Operaciones		
En caso de extravío devolver a la oficina de Lan Más cercana		





**PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA BIBLIOTECA
TÉCNICA**

PR.CCV.02

Elaborado por:

Fanny Teresa Aguilar Balseca
Ana Cristina Cueva Chávez

Firma:



CONTENIDO

	PÁGINA
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 RESPONSABILIDADES.....	2
4.0 POLÍTICAS.....	2
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	3
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN	4

ANEXOS

UNO: DIAGRAMA DE FLUJO	5
DOS: LISTADO DE MANUALES	6
TRES: UBICACIÓN DE MANUAL EN LA BIBLIOTECA TÉCNICA.....	5
CUATRO: LISTA DE MANUALES ENTREGADOS A LA DGAC-ECUADOR...6	6
CINCO: ACTUALIZACIÓN DE UN MANUAL.....	5
SEIS: ACUSE DE RECIBO DE UN MANUAL ACTUALIZADO.....	6

RESERVADO PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL		
No. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
"0"	Mac. Fausto Jácome	

PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA BIBLIOTECA TÉCNICA
DF.CCV.02

PÁGINA 2/8

1.0 PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es dar a conocer los pasos a seguir para mantener de forma ordenada y sobre todo tener el control de las actualizaciones de cada uno de los libros, manuales y documentos, sean en:

- Papel
- Electrónicos. CDs, DVDs

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicado exclusivamente para la BIBLIOTECA TÉCNICA asignada al Centro de Control de Vuelo.

3.0 RESPONSABILIDADES

- La vigencia de cada uno de los manuales y documentos son de responsabilidad de la Gerencia de Operaciones, Jefe de Control de Vuelo y la compañía que haya asignado la manutención física de sus manuales y documentos, a esta biblioteca.
- La actualización de cada uno de los manuales y documentos estarán bajo la responsabilidad del jefe de Operaciones de Guayaquil.
- El control de actualizaciones y distribución es responsabilidad del jefe de Control de Vuelo.

4.0 POLÍTICAS

- La forma de mantener la vigencia y actualización de cada uno de los manuales y documentos debe ser propuesta por el Jefe de Control de Vuelo y las mismas deben ser certificadas por la DGAC del Ecuador para manuales de AEROLANE.
- Las Políticas que se aplicaran para mantener la vigencia y actualizaciones de los manuales y documentos de LAN ARLINES, LAN PERU, CONEXOS se aplicaran de acuerdo a políticas que exija cada una de estas compañías y normas que el estado al que pertenezcan apliquen estas.
- Cada uno de los manuales y documentos de esta Biblioteca estarán listados en el Manual de Operaciones de cada una de las compañías al que pertenezcan.
- Las compañías deberán asignar una persona responsable u área que deba emitir y enviar las actualizaciones correspondientes.

Según lo descrito en puntos anteriores y de acuerdo a normas y procedimientos que la autoridad aeronáutica lo requiere, la Biblioteca Técnica del Centro de Control de Vuelo



PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA BIBLIOTECA TÉCNICA
PR.CCV.02

PÁGINA 3/8

quedaría compuesta de la siguiente manera:

1. **BAJO PARTE 121 RDAC.** (Normas y procedimientos aplicables a Cías. Aéreas Nacionales).
 - a) **BIBLIOTECA TÉCNICA AEROLANE**
Todos los manuales y documentos que pertenecen a AEROLANE "Líneas Aéreas Nacionales de Ecuador."
 - AEROLANE DRY
 - AEROLANE WET
2. **BAJO PARTE 129 RDAC (NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICABLES**
A Cías Aéreas Internacionales.
 - a) **BIBLIOTECA TÉCNICA LAN AIRLINES S.A.**
Todos los manuales y documentos que pertenecen a LAN AIRLINES (LANCHILE).
 - b) **BIBLIOTECA TÉCNICA LAN PERU**
Todos los manuales y documentos que pertenecen a LANPERU.
3. **BAJO PARTE 700 RDAC** (Normas y procedimientos aplicables a Cías que entregan servicios a terceros).
 - a) **BIBLIOTECA TÉCNICA COMPARTIDA**
Cada uno de los manuales y documentos técnicos, que la DGAC del Ecuador ha autorizado deben ser compartidos por las distintas LÍNEAS AÉREAS a las que AEROLANE PRESTA SEVICIOS y que son repetitivos e iguales o a su vez en caso de manuales de aeronave que están dentro de contratos de arrendamiento debidamente autorizados.



5.0 PROCEDIMIENTOS

Publicaciones Técnicas:

1. Envía listado de manuales y documentos que deben mantenerse en la Biblioteca Técnica y a la vez envía manuales y documentos indicados en el citado correspondiente. (anexo 2)

Jefe de Control de Vuelo:

2. Recibe y verifica que estén cada uno de los manuales y documentos que le han sido asignados.

Secretaría de Operaciones:

3. Verifica manuales de áreas asignadas para la Biblioteca Técnica.
4. Ubica manuales correspondientes en áreas asignadas para la Biblioteca Técnica. (anexo 3)

PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA BIBLIOTECA TÉCNICA
PR.CCV.02

PÁGINA 4/8

Si los documentos están en orden continúa el proceso, caso contrario regresamos al paso 2.

5. Acusa recibo al área o compañía a la que pertenece listado correspondiente. (anexo 2)
6. Publica en un cuadro el listado correspondiente. (anexo 4)

Jefe de Operaciones:

7. Recibe cada uno de los manuales que están bajo su responsabilidad, para las debidas actualizaciones.

Secretaría de Operaciones:

8. Recibe las actualizaciones y verifica que se modifique el listado de manuales y documentos en su vigencia u actualización correspondiente. (anexo 5)
9. Envía el acuse recibo a la compañía correspondiente. (anexo 6)

Jefe de Operaciones:

10. Actualiza la Biblioteca Técnica y reporta novedades en las actualizaciones.

Secretaría de Operaciones:

11. Recibe novedades de los manuales y de las actualizaciones de la Biblioteca Técnica. Si se requiere hacer correcciones a un manual o faltantes de actualizaciones, se emite solicitud vía e-mail de la corrección, o requerimiento específico a Publicaciones Técnicas, y se debe realizar el seguimiento a las solicitudes realizadas hasta que se ingrese en la biblioteca la corrección requerida.
12. Archiva documentación colocando en la carpeta de acuse de recibo

FIN DEL PROCEDIMIENTO.**6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

Este manual se va a distribuir de la siguiente manera:

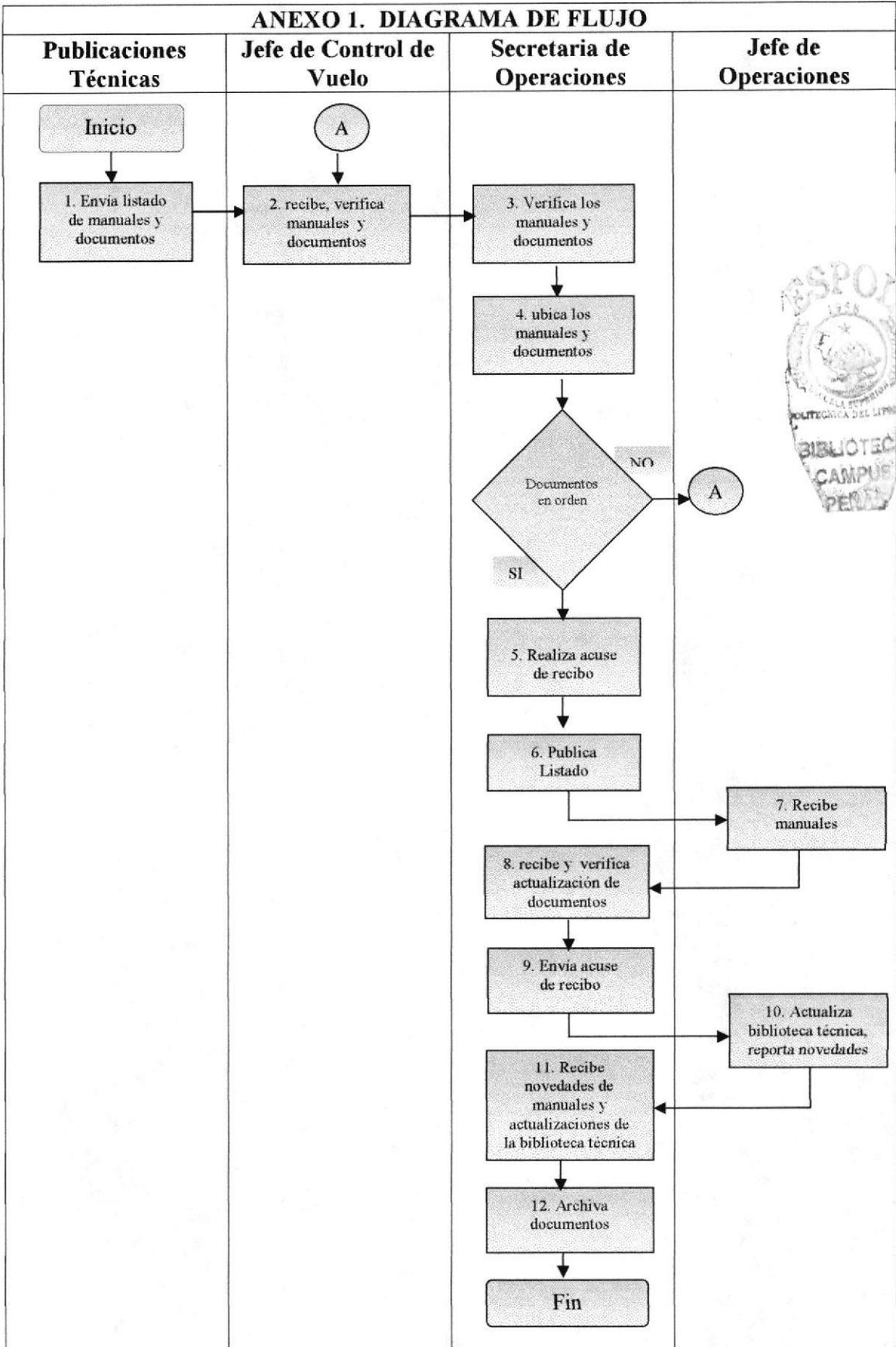
- **Master:** Departamento de publicaciones.
- **Copia 1:** Biblioteca Técnica del Centro Control de Vuelo.

Las enmiendas serán publicadas exclusivamente por el Departamento de Publicaciones. La distribución de las enmiendas será controlada y verificada por la Secretaría del Centro de Vuelo.



PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA BIBLIOTECA TÉCNICA
 DF.CCV.02

ANEXO 1. DIAGRAMA DE FLUJO



**PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA BIBLIOTECA TÉCNICA
PR.CCV.02**

ANEXO 2. LISTADO DE MANUALES

LISTADO DE MANUALES			
BASE ECUADOR - CENTRO DE CONTROL VUELO			
No.	MANUALES OPERACIONALES	Revisión	Fecha
1	CARPETA DE DOCUMENTOS DE LA BASE • Permisos de Operación • Certificado de Operador Aéreo (AOC) • Contratos • Convenios • Lista de Terribles Emergencia/Importantes	REV. 05	20-ENE-06
2	ESPECIFICACIONES OPERACIONALES (OPOPEC) Y AOC	REV. 05	26-ENE-06
3	MANUAL DE OPERACIONES DE VUELO (MOV)	REV. 04	30-ENE-06
4	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO (MOA VOL.2)	REV. 01	23-FEB-06
5	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTROL VUELO (MPCV)	REV. 02	24-NOV-05
6	PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA	REV. 01	13-FEB-06
7	MANUAL DE MERCANCIAS PELIGROSAS	REV. 00	10-AGO-03
8	PLAN DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES (PREVAC)	REV. 01	25-ENE-06
9	PLAN DE EMERGENCIA GYE	REV. 00	10-AGO-03
10	TAKE OFF ANALYSIS RUNWAY A-320 (TOA OC-005)	REV. 02	08-FEB-06
11	COLD WEATHER OPERATIONS MANUAL (SI aplica)	REV. 00	10-AGO-03
AUTORIDAD AERONÁUTICA ECUATORIANA			
1	RDAC	REV. 78	05-FEB-06
2	AIP		
3	MANUAL JEPPESEN		
4	REGLAMENTO SOBRE MERCANCIAS PELIGROSAS IATA	REV. 47	2006
BASE ECUADOR - GERENCIA DE AEROPUERTO			
1	CERTIFICADO DE OPERADOR AEREO (AOC)	REV. 00	19-MAY-04
2	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO (MOA Vol.1) Incluye los siguientes Manuales como Capítulos de Vol. 1: • PROGRAMA DE EQUIPAJE DE MANO (Capítulo 6) • PROGRAMA DE ASIGNACIÓN DE ASIENTOS (Capítulo 11)	REV. 01	23-FEB-06



ENCUEN COMPLETAR Y CERTIFICAR
QUE EL MATERIAL OBSOLETO HA SIDO DESTRUIDO

FIRMAR Y FECHAR

DISTRIBUTION

1. GUAYAQUIL OPERACIONES
2. BIBLIOTECA TÉCNICA
3. BIBLIOTECA TÉCNICA



ANEXO 3. UBICACIÓN DE MANUAL EN LA BIBLIOTECA TÉCNICA



**COPIA Nº 11
GYEKKLA**



PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA BIBLIOTECA TÉCNICA
PR.CCV.02

ANEXO 4. LISTA DE MANUALES ENTREGADOS A LA DGAC-ECUADOR

LISTA DE MANUALES ENTREGADOS A LA DGAC-ECUADOR			
SUBDAG DEL LITORAL - VIGILANCIA CONTINUA			
No.	MANUALES OPERACIONALES	Revisión	Fecha
1	CARPETA DE DOCUMENTOS DE LA ESTACION * Permisos de Operación * Certificado de Operador Aéreo (AOC) * Contratos * Consultas * Lista de Teléfonos Emergencia / Importantes	REV. 05	20-ENE-06
2	ESPECIFICACIONES OPERACIONALES (O PSPEC) Y AOC	REV. 06	26-ENE-06
3	MANUAL DE OPERACIONES DE VUELO (MOV)	REV. 04	30-ENE-06
4	MANUAL GENERAL DE INSTRUCCION (MGI Vol. 1 Y 2)	REV. 01	27-FEB-06
5	MANUAL DE SEGURIDAD TRIPULANTES DE CABINA	REV. 15	30-ABR-05
6	MANUAL DE OPERACIONES AEROPUERTO (MOA Vol. 1) Incluye los siguientes Manuales como Capítulos del Vol. 1: * PROGRAMA DE EQUIPAJE DE MANO (Capítulo 6) * PROGRAMA DE ASIGNACIÓN DE ASIENTOS (Capítulo 11)	REV. 01	23-FEB-03
7	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTROL VUELO (MPCV)	REV. 02	24-NOV-05
8	PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA	REV. 01	13-FEB-06
9	MANUAL DE MERCANCIAS PELIGROSAS	REV. 00	16-AGO-03
10	PLAN DE EMERGENCIA GYE	REV. 00	16-AGO-03
11	PLAN DE EMERGENCIA UD	REV. 00	16-AGO-03
12	PLAN DE EMERGENCIA EZE	REV. 00	16-AGO-05
13	PLAN DE EMERGENCIA OCL	REV. 00	27-FEB-06
14	PLAN DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES (PREVAC)	REV. 01	25-ENE-06
15	TAKE OFF ANALYSIS RUNWAY A-320 (TOA)	REV. 02	08-FEB-06
16	COLD WEATHER OPERATIONS MANUAL (CWA) Aplicar	ORG.	16-AGO-03
17	MANUAL DE CATHY III	REV. 02	03-JUN-02
MANUALES DE LA AERONAVE			
1	AFM AIRBUS A-320		
2	AIRBUS A-320 FCOM Vol. 1 (PARTE 1 / PARTE 2)	390	25-OCT-05
3	AIRBUS A-320 FCOM Vol. 2	366	25-OCT-05
4	AIRBUS A-320 FCOM Vol. 3 (PARTE 1 / PARTE 2)	396	25-OCT-05
5	AIRBUS A-320 FCOM Vol. 4	172	25-OCT-05
6	AIRBUS A-320 FCOM ORHB	382	27-MAY-05
7	LISTA DE CHEQUEO NORMAL		13-SEP-04
8	LISTA DE CHEQUEO CATEGORIA	02	2004
9	LISTA DE CHEQUEO RVSM		
10	LISTA DE CHEQUEO MERCANCIAS PELIGROSAS		31-OCT-05
OTROS DOCUMENTOS			
1	ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO RDAC PARTE 121		
2	CARPETA CON CURRÍCULUM PERSONAL ADM. Y TEC.		



ANEXO 5. ACTUALIZACIÓN DE UN MANUAL

	CAPITULO 0.01 ACTUALIZACION 03/15-ABR-06
MANUAL DE OPERACIONES DE VUELO	

N°	FECHA EMISION	FECHA INSERCIÓN	EFECUADA POR	N°	FECHA EMISION	FECHA INSERCIÓN	EFECUADA POR
01	15-ENE-06	20-ENE-06	RS	16			
02	20-FEB-06	22-FEB-06	RS	17			
03	15-ABR-06	21-ABR-06	RS	18			
04				19			
05				20			
06				21			
07				22			
08				23			
09				24			
10				25			
11				26			
12				27			
13				28			
14				29			
15				30			



**PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LA BIBLIOTECA TÉCNICA
PR.CCV.02**

ANEXO 6. ACUSE DE RECIBO DE UN MANUAL ACTUALIZADO



Biblioteca técnica
DE: BIBLIOTECA TÉCNICA
A: GUAYAQUIL OPERACIONES
AT: SR. RAMIRO SANCHEZ

Remisión de Publicaciones N 12907

FECHA 22-10-2004

ITEM	Nº PUBLICACION	TIPO	DESCRIPCION	TIPO REV	FEV	FECHA FEV	FORMATO	ATA	BOOK Nº
1	MEL AS19 MP-02	MEL	MEL 519 CAP 3 MAINTI PROCDURE	MR	27LA2	27-09-2004	PA	00-00-00	00004243
2	MEL AS19 CP-03	MEL	MEL 519 CAP 3 OPER. PROCDURE	MR	27LA1	27-09-2004	PA	00-00-00	00004441
3	MEL AS19100	MEL	MEL 519-100 LAUNCHILE TASA	MR	+	27-09-2004	PA	00-00-00	00004247

CODIGOS: TIPOS DE REVISION MR= Revisión MRL= Revisión temporal MR= Suplemento CB= Nuevo Bolum
FORMATO CD= Compac Disk MP= Micro Film PA= Papel DK= Diskette

NOTA: SE DEBERA REMITIR CON UN 3 FIRMADA POR EL ENCARGADO DE PUBLICACIONES.
AGRADECERE A UD. QUE TODA PUBLICACION QUE SEA REEMPLAZADA Y O ANULADA SE DESTROYA

NOTE: PLEASE SIGN AND RETURN COPY N 3 AS ACKNOWLEDGMENT OF RECEIPT BY PUBLICATIONS HOLDER.

RECIBI CONFORME Y CERTIFICO
QUE EL MATERIAL OBSOLETO HA SIDO DESTRUIDO

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE

FECHA





PROCEDIMIENTO PARA LA RECOPIACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE VUELO AEROLANE

PR.CCV.03



Elaborado por:

Fanny Teresa Aguilar Balseca
Ana Cristina Cueva Chávez

Firma:

Aprobado por:

CONTENIDO

	PÁGINA
1.0 PROPÓSITO.....	2
2.0 ALCANCE.....	2
3.0 RESPONSABILIDADES.....	2
4.0 POLÍTICAS.....	2
5.0 PROCEDIMIENTOS.....	3
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN	4

ANEXOS

UNO: DIAGRAMA DE FLUJO	5
DOS: LISTA DE DOCUMENTOS RECOPIADOS	6

RESERVADO PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL		
No. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
"0"	Mae. Fausto Jácome	

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECOPIACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE VUELO
AEROLANE
PR.CCV.03**

PÁGINA 2/6

1.0 PROPÓSITO

Este procedimiento describe como archivar de forma ordenada y proporciona el fácil manejo y recuperación de los documentos de vuelo, denominada CARPETA DE VUELO, según el manual de Operaciones de Vuelo (MOV).

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicado para todos o cada uno de los vuelos que ejecute o realice la Compañía AEROLANE para sus vuelos considerados DRY (vuelos bajo procedimientos y normas de la DGAC del ECUADOR) y que estén controlados por el CENTRO DE CONTROL DE VUELO de AEROLANE.

3.0 RESPONSABILIDADES

Es de responsabilidad de la Gerencia de Operaciones de Vuelo.

La responsabilidad de archivo y manutención de estos documentos por un periodo de DOS AÑOS es delegada al Jefe de Control de Vuelo en el área asignada para su archivo.

4.0 POLÍTICAS

Los documentos deberán estar archivados en un periodo no superior a 48 horas de haberse realizado el vuelo, bajo siguientes políticas.

- ➔ Tripulación de Vuelo el Comandante de la Aeronave será el responsable de entregar la Carpeta de Vuelo, quien tendrá la responsabilidad de verificar que este con todos los documentos contemplados el la Carpeta de Vuelo.
- ➔ La Carpeta de Vuelo deberá contener:
 1. Bitácora o bitácoras de vuelo, lo que corresponda
 2. Plan de Vuelo operacional de cada tramo volado.
 3. Manifiesto de carga (PESO Y BALANCE), de cada tramo volado
 4. Informe de Vuelo
 5. Carpeta entregada por Técnico de Operaciones
 6. Fuel Order y Factura de cada tramo volado (si corresponde).
 7. Notoc (NOTIFICACION AL COMANDANTE DE VUELO DE TRASPORTES DE MERCANCIAS PELIGROSAS) si corresponde.



Todos los documentos anteriormente mencionados son estrictamente confidenciales por lo que no podemos hacer uso de los mismos.

5.0 PROCEDIMIENTOS

Técnico de Operaciones:

1. Entrega carpeta de operaciones de la documentación del vuelo respectivo, para llevarse a cabo posteriormente.

Comandante de Aeronave:

2. Recopila y verifica que se encuentren todos los documentos de vuelo en orden, de cada uno de los tramos que se haya volado.
3. Entrega carpeta de vuelo al final de la operación (última estación del vuelo), en el Departamento de Operaciones de dicha estación.

Técnico de Operaciones:

4. Envía la carpeta al Centro de Control de Vuelo a nombre del jefe.

Secretaría de Operaciones:

5. Recibe el comail (correos de compañía) con la documentación de cada uno de los vuelos.
6. Verifica que se encuentren todos los documentos.

Si los documentos están en orden continúa el proceso, caso contrario se retorna al paso 2.

7. Distribuye copias de los distintos documentos que se requieren para los procesamientos, análisis y estadísticas que corresponden a las siguientes áreas:

Combustibles

- Bitácora de vuelo.
- Plan de vuelo Operacional.
- Fuel Order y Facturas de cada una de las estaciones donde se realizó escalas.
- Pesos y balances de cada una de las estaciones donde se realizó escalas.
- Informe de vuelo.

Operaciones de las estaciones por donde se realizó la operación.

Plan de vuelo operacional con el que se realizó la operación.

Gerencia de Operaciones

- Bitácora de vuelo.
- Plan de vuelo operacional de cada una de las escalas realizadas.
- Informe de vuelo.



Jefe Control de vuelo:

- 8. Verifica y firma la documentación que ha sido preparada para su distribución.

Secretaria de Operaciones:

- 9. Envía Comail a las áreas respectivas y las ubica en el archivo de vuelo manteniendo el orden por número de vuelo y fecha. Periodo que permanece en archivos es de dos años desde la fecha que se realizó la operación. (anexo 2)

FIN DEL PROCEDIMIENTO

6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este manual se va a distribuir de la siguiente manera:

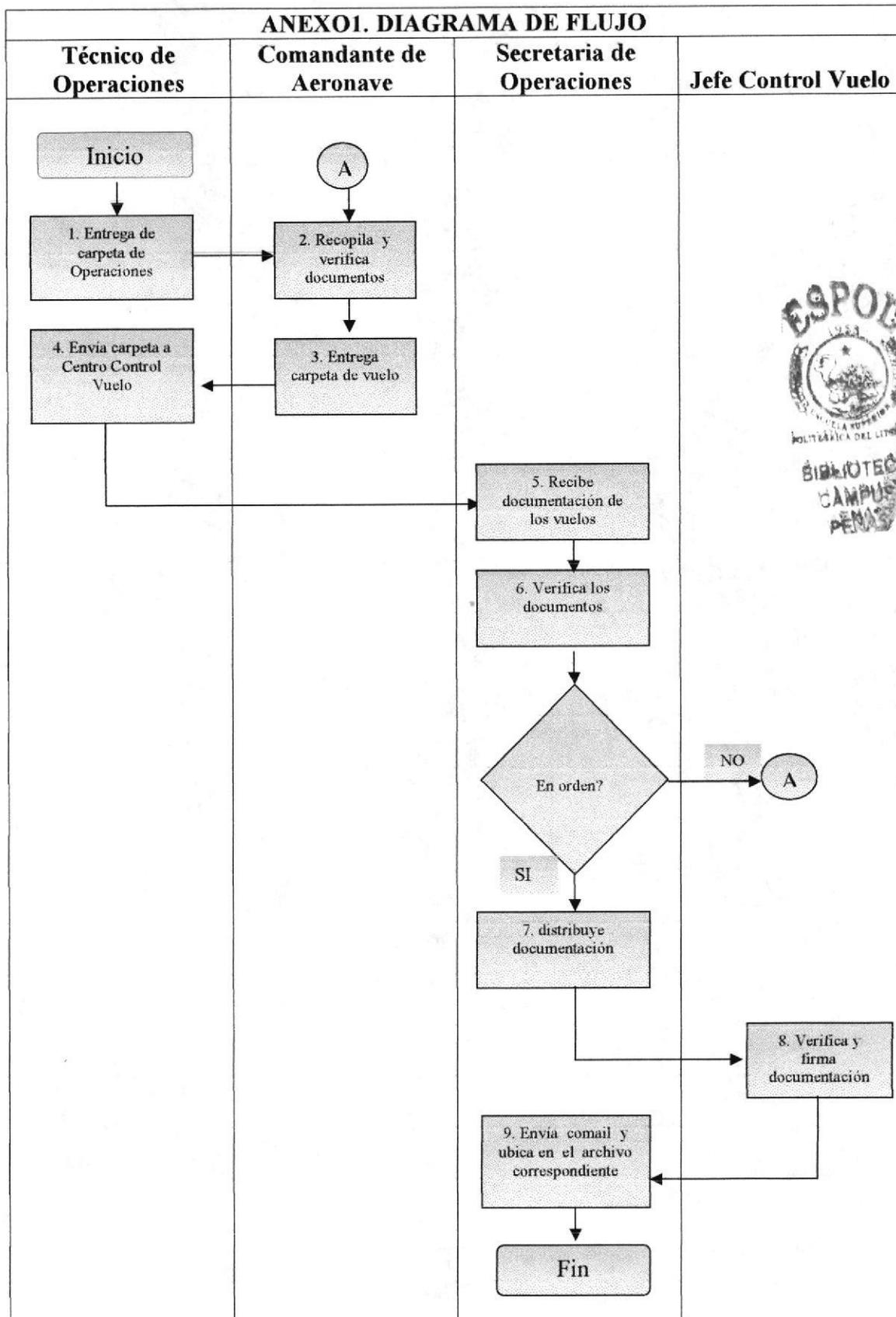
- **Master:** Departamento de publicaciones.
- **Copia 1:** Biblioteca Técnica del Centro Control de Vuelo.

Las enmiendas serán publicadas exclusivamente por el Departamento de Publicaciones.

La distribución de las enmiendas será controlada y verificada por la Secretaria del Centro de Vuelo.



PROCEDIMIENTO PARA LA RECOPIACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE VUELO AEROLANE
DF.CCV.03 PÁGINA 5/6





**PROCEDIMIENTO PARA LA RECOPIACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE VUELO
AEROLANE
PR.CCV.03**

ANEXO 2. LISTA DE DOCUMENTOS RECOPIADOS

AEROLANE
LINEAS AEREAS NACIONALES DEL ECUADOR S.A.

FECHA: _____

Fecha de recolección de documentos: _____

LISTA DE COPIAS DE DOCUMENTOS ENVIADOS PARA SE CARLOS BASTIAS

DOCUMENTO	UIO-GYE	GYE-PEE	PEE-GYE	GYE-UIO
	MI448	MI448	MI448	MI448
FOYER LOC				
FUJICEDER				
BOLETA DE CARGUO				
PLAN DE VUELO (ENCABEZADO)				
ESCALA (EEB)				

NÚMERO DE COMAL Y FECHA DE ENVÍO: _____

DOCUMENTOS DE GUAYAQUIL

DOCUMENTO	VUEL	FECHA	GYE-PEE	GYE-UIO
	0			
PLAN DE VUELO				

DOCUMENTOS DE ISEISA

DOCUMENTO	VUEL	FECHA	PEE-GYE
	0		
PLAN DE VUELO			

NÚMERO DE COMAL Y FECHA DE ENVÍO: _____

Notas y observaciones:

Ej. Responsable

Cargado Por





PROCEDIMIENTO PARA MANTENER PERMISOS DE SOBREVUELO AEROLANE

PR.CCV.04

Elaborado por:

Fanny Teresa Aguilar Balseca
Ana Cristina Cueva Chávez

Firma:



Aprobado por:

CONTENIDO

	PÁGINA
1.0 PROPÓSITO	2
2.0 ALCANCE	2
3.0 RESPONSABILIDADES	2
4.0 POLÍTICAS	2
5.0 PROCEDIMIENTOS	3
6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN	4

ANEXOS

UNO: DIAGRAMA DE FLUJO	5
DOS: AUTORIZACIONES DE SOBREVUELO	6
TRES: DOCUMENTOS TÉCNICOS DE FLOTA A-320	7

RESERVADO PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL		
No. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
"0"	Mae. Fausto Jácome	

**PROCEDIMIENTO PARA MANTENER PERMISOS DE SOBREVUELO
AEROLANE
PR.CCV.04**

PÁGINA 2/6

1.0 PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es describir como mantener el control en la vigencia de los permisos de sobrevuelo en los distintos países por donde se realizan las operaciones aéreas de la CÍA AEROLANE S.A.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicado para el Centro de Control de Vuelo.

3.0 RESPONSABILIDADES

- La responsabilidad de mantener vigentes los permisos de sobrevuelo es de la Gerencia y Jefe de Control de Vuelo.
- La gestión es Responsabilidad de la Gerencia de Operaciones, la misma que puede delegar a Jefatura de Control de Vuelo.
- La gestión de permisos de sobrevuelo debe estar claramente delineada para que el Jefe de Operaciones de Guayaquil, por intermedio del área de Seguimiento de Vuelo puedan solicitar los permisos que correspondan en caso de requerirlos en los plazos más cortos posibles.
- La Jefatura de Control de vuelo es el responsable de mantener vigente y claramente publicados los contactos de cada uno de los países por donde se realiza la operación y que condiciones impone cada uno de los estados se realiza sobrevuelos y si es necesario la autorización de aterrizaje si amerita la operación.

4.0 POLÍTICAS

- La documentación que requiere cada estado donde se realizan las operaciones deben estar publicadas y a la vez mantener de forma física y electrónica en lugares de fácil acceso al personal que esta cumpliendo las funciones de seguimiento de vuelo.
- Se mantendrá carpetas debidamente identificadas con documentos enviados a los diferentes Estados que han otorgado permisos.



100

100

5.0 PROCEDIMIENTOS

Gerente de Operaciones:

1. Elabora solicitud de permisos de sobrevuelo.

Jefatura Control de vuelo:

2. Solicita elaboración de carpeta de documentos técnicos por aeronave.

Secretaría de Operaciones:

3. Elabora cuadro de Documentos Técnicos de Flota, con lista de documentos técnicos en los que debe constar fechas de caducidad (si corresponde), de cada uno de los documentos (anexo 2)
4. Elabora cada una de las carpetas por aeronave de acuerdo a la lista correspondiente con documentos técnicos por flota y verifica que en la WEB (INTRANET) estén publicados los documentos técnicos.

Si los documentos están en orden continúa el proceso, caso contrario regresamos al paso 2.

Jefatura Control de vuelo:

5. Realiza gestión del permiso de sobrevuelo, de acuerdo a normas y reglamentos por país.

Secretaría de Operaciones:

6. Elabora cuadro de Autorizaciones de Sobrevuelo en el que debe constar todos los estados por los que se realizan las operaciones, (anexo 3) en donde conste:
 - Número de permiso.
 - Fecha de vigencia.
 - Aeronaves autorizadas.
 - Número de vuelo autorizado.
 - Días que esta autorizado para la operación.
 - Documentos que requieren
 - Teléfonos de contacto.
 - Persona de contacto.

Manutención de Permisos de sobrevuelos

7. Veinte días antes de la fecha de caducidad de los permisos de sobrevuelo Jefe de Operaciones inicia la renovación de los permisos que requieran de renovación.



**PROCEDIMIENTO PARA MANTENER PERMISOS DE SOBREVUELO
AEROLANE
PR.CCV.04** **PÁGINA 4/6**

Secretaría de Operaciones:

8. La solicitud de permisos de sobrevuelo para la autorización o renovación debe contener la siguiente información :
- Nombre Legal de la Compañía (AEROLANE LINEAS AEREAS NACIONALES DEL ECUADOR S.A.)
 - Nombre a quién va dirigida la carta, esta debe entregar el Estado correspondiente.
 - Referencia, especificando requerimiento.
 - Periodo que se requiere la autorización.
 - Rutas a cumplir.
 - Identificar las aeronaves que operaran.
 - Tipo de operación a cumplir.
 - Dirección donde deben emitir facturas correspondientes.
 - Documentos adjuntos.
 - Personal de AEROLANE, para contacto.
 - Teléfonos de compañía que estén operativos y disponibles.

**Jefe Control de vuelo:**

9. Aprueba la solicitud y verifica el envío de documentos si son requeridos ya sean por caducidad o por nuevos documentos que requieran cada uno de los países, y los envía a la secretaria.

Secretaría de Operaciones:

10. Realiza nuevamente solicitud con requerimientos específicos y las archiva en la carpeta de autorizaciones de sobrevuelo.(anexo 2)

FIN DE PROCEDIMIENTO**6.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

Este manual se va a distribuir de la siguiente manera:

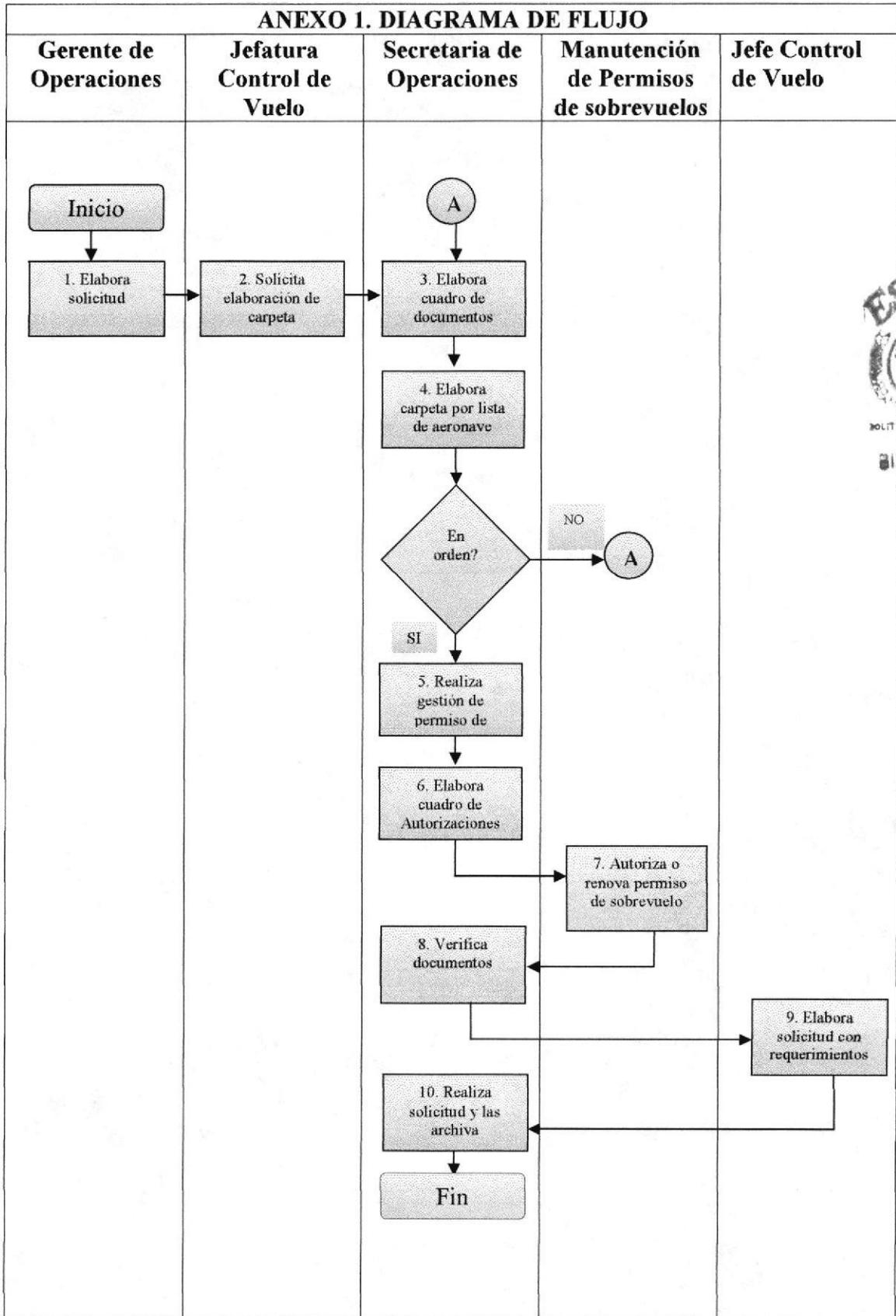
- **Master:** Departamento de publicaciones.
- **Copia 1:** Biblioteca Técnica del Centro Control de Vuelo.

Las enmiendas serán publicadas exclusivamente por el Departamento de Publicaciones.

La distribución de las enmiendas será controlada y verificada por la Secretaría del Centro de Vuelo.



PROCEDIMIENTO PARA MANTENER PERMISOS DE SOBREVUELO AEROLANE PR.CCV.04 PÁGINA 5/6



PROCEDIMIENTO PARA MANTENER PERMISOS DE SOBREVUELO AEROLANE PR.CCV.04 PÁGINA 6/6

ANEXO 2. AUTORIZACIONES DE SOBREVUELO

AEROLANE
"LINEAS AEREAS NACIONALES DEL ECUADOR S.A."

DOCUMENTOS TECNICOS DE FLOTA A-320

EQUIPO	CERT. AERONAVEGABILIDAD	CERTIFICADO DE MATRICULA	RVSM	RPN-10	TCAS II	INMUNIDAD FM DE RECEP ILS / VOR A SEÑALES DE RADIOFUSION FM	REQ. DE SEPARACIÓN DE 8.33 KHZ ENTRE CANALES DE COMUNICACIÓN VHF	CERTIFICADO DE RUIDO	TCAS
CCCOC / LAN	12OCT 06	LAN	X	X	X	X	X	X	X
CCCOD / LAN	21OCT 06	LAN	X	X	X	X	X	X	X
CCCOE / LAN	27OCT 06	LAN-LCO-XL	X	X	X	X	X	X	X
CCCOG / LAN	28ABR06	LAN-LP						X	
CCCOT / LAN	28NOV06	LAN-LP	X			X	X	X	
CCCOH / LAN	21JUN07	LAN-LCO-LXP	X	X		X	X	X	
CCCOI / LAN	18JUL07	LAN-LXP-LCO	X	X		X	X	X	
CCCOK / LAN	03AGO07	LAN-LXP-LCO	X			X	X	X	
CCCOL / LAN	23MAY06	LAN	X	X		X	X	X	
CCCOM / LAN	27OCT07	LAN-LPE	X	X	X	X	X	X	X3
CCCOO / LAN	04ENE08	LAN	X	X	X	X	X	X	X

CCCOP / LXP	04OCT06	LAN-LPE	X	X		X	X	X	
CCCOQ / LXP	03DIC06	LAN-LPE	X			X	X	X	

CCCZB / LPE	13JUL06								
-------------	---------	--	--	--	--	--	--	--	--

23MAR06

Fecha actualización:



PROCEDIMIENTO PARA MANTENER PERMISOS DE SOBREVUELO AEROLANE PR.CCV.04 PÁGINA 6/6

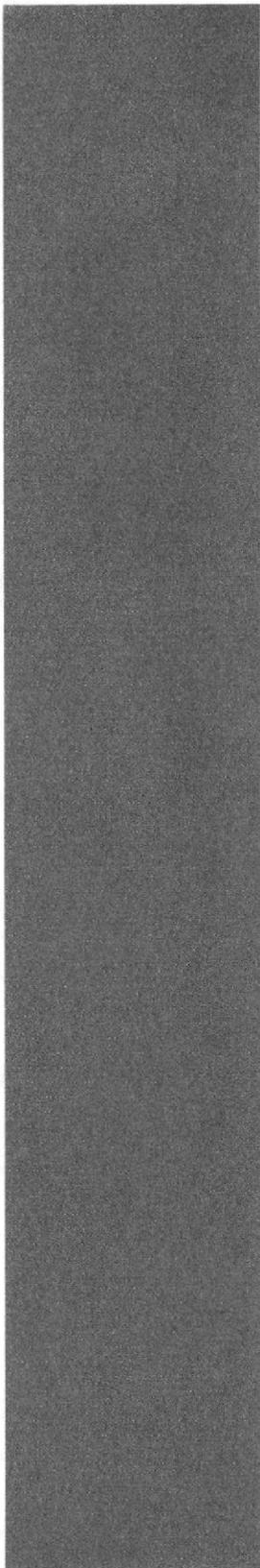
ANEXO 3. AUTORIZACIONES DE SOBREVUELO

Autorizaciones Sobrevuelo LanEcuador								
Pais	Desig nador	Hum ero	Cadue a	Ruta	II. Vlos	ACFT AUTORIZA DAS	FIIO CONTACT O	OBSERVAC IONES
Colom bia	SKED	2314 20	31-Ene- 05	USA/E UROPA	XL516/517/5 38/539730/7 31	B-767/CDP- CEB-CRT- CRH-CB J- CZW-CRG- CEK-CZT- CEH-CML- CGH-CCZ	00571- 4138228/00 571- 2663913/// FAX:00571- 2663975//41 39718	PENDIENT E SEGURO DE FLOTA
Cuba	MUFH	7878	31- Ene-05	USA	XL516/517/5 38/539	B-767/CDP- CEB-CRT- CRH-CB J- CZW-CRG- CEK-CZT- CEH-CML- CGH-CCZ	00537- 5554126/// FAX:00537- 8344579	PENDIENT E SEGURO DE FLOTA
Kingst on	KZJX	2265	N/C	USA	XL516/517/5 38/539	B-767/CDP- CEB-CRT- CRH-CB J- CZW-CRG- CEK-CZT- CEH-CML- CGH-CCZ		
Pana ma	MPZL	916	31 Dic 04	USA	XL516/517/5 38/539	B-767/CDP- CEB-CRT- CRH-CB J- CZW-CRG- CEK-CZT- CEH-CML- CGH-CCZ	Representa nte Legal: Analuiza Arosemena 507- 269642//507 - 6126515Cel I	PENDIENT E SEGURO DE FLOTA
Perú	SPIM	PVH 33- 2004	17 Dic 04	GYE EZE	XL443/442	A-320/COF- COM-COE- COD	00511- 4336910// FAX:00511- 3306157	PENDIENT E SEGURO DE FLOTA
Chile	SCFZ	07/1/ 0336 B	31 Dic 04	GYE EZE	XL443/442	B-767/CDP- CEB-CRT- CRH-CB J- CZW-CRG- CEK-CZT- CEH-CML- CGH-CCZ	CONTROL VUELO LAH	PENDIENT E SEGURO DE FLOTA
Portu gal	LPP0/ LPPC	3340 a)	31- Ene-05	EUROP A	XL730/731	B-767/CDP- CEB-CRT- CRH-CG J- CZW-CRG- CEK-CZT- CEH-CML- CGH-CCZ	00351-21- 8423500 EXT 1517//FAX 00351-21- 8423582	



8. GLOSARIO

UIO:	Quito
GYE:	Guayaquil
CCT:	Coordinación terrestre
CÍA:	Compañía
PAX:	Pasajeros
DGAC:	Dirección General de Aviación Civil
MOV:	Manual de Operaciones de Vuelo
IATA:	Asociación de Transporte aéreo Internacional
OACI:	Organización de Aviación Civil Internacional
CCV:	Centro Control Vuelo
DRY:	Arrendamiento seco de las aeronaves, (únicamente la aeronave)
DUTY TIME:	Tiempo de servicio.
RDAC:	Recopilación de regulaciones aéreas.



CAPÍTULO 3
MANUAL DE USUARIO

3. MANUAL DE USUARIO

3.1 INTRODUCCIÓN

Este Manual de Usuario ayudará al personal de la compañía a navegar en la página Web, así como también conocer un poco más de la compañía LANECUADOR.

Esta página WEB tiene como finalidad dar a conocer paso a paso, el uso y manejo de la misma y proveer al personal el conocimiento y manejo de los documentos, y a su vez que el personal conozca como está constituida, organizada y que tipos de procedimientos se realizan en el departamento Centro Control vuelo.

3.2 A QUIÉN VA DIRIGIDO

Esta ayuda va dirigida al personal que labora en la compañía LAN. La página WEB está dirigida para uso del Área Administrativa, Área de Gerencia General de LANECUADOR S.A., y deberán ser utilizados por el personal que desee conocer procesos administrativos y generales.

3.2.1 Lo que debe conocer

Las personas que visiten esta página deben tener conocimientos básicos de Windows e Internet Explorer.

Este manual deberá ser leído desde su primera página para su mayor comprensión, cuando ya el usuario se haya familiarizado con la página podrá remitirse hasta el tema que le sea de interés.

Para visualización de la página es necesario contar con los siguientes elementos:

- ✦ Internet Explorer.
- ✦ Windows 95, 98, Xp o superior.
- ✦ Unidad a CD-ROM.
- ✦ Resolución de 1024 por 768 pixeles.



3.3 CONVENCIONES GENERALES

En esta sección detallaremos los botones e íconos que utilizaremos en nuestra página Web y que se visualizarán en la misma.

3.3.1 Botones

BOTONES DE COMANDO	DESCRIPCIÓN
	Al dar clic permite visualizar una página.
 Atrás ▾	Permite retroceder una página anterior.
 ▾	Permite ir a la siguiente página.

Tabla 3.1 Convenciones de botones de página

3.3.2 Íconos

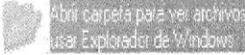
ÍCONOS	DESCRIPCIÓN
	Este ícono Mi PC, sirve para acceder a la carpeta donde se ubica el archivo.
	Este ícono sirve para ir a la siguiente página o retornar a la página anterior según lo indique la flecha.
	Este ícono HTML, sirve para acceder a la presentación inicial de la página Web.
	Esta Carpeta permite el ingreso al Sitio Web.

Tabla 3.2 Convenciones de Íconos de la página

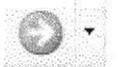
3.3.3 Convenciones del Uso del Mouse

FORMATO	DESCRIPCIÓN
"De clic"	Presionar el botón izquierdo del mouse sobre el elemento sugerido y soltarlo inmediatamente.
"De doble clic"	Presionar rápidamente 2 veces el botón izquierdo del mouse sobre el elemento sugerido y soltarlo inmediatamente.

Tabla 3.3 Convenciones del Mouse

3.3.4 Navegación entre páginas

Para la visualización entre las páginas debemos tener en cuenta los siguientes pasos:

- 1.- Coloque el cursor dentro del menú que se encuentra a la izquierda de la pantalla.
- 2.- Espere que aparezca la pantalla de la información solicitada.
- 3.- Para regresar vaya a la parte superior de la pantalla y de clic en el botón atrás.
 
- 4.- para seguir vaya a la parte superior de la pantalla y de clic en el botón siguiente.
 

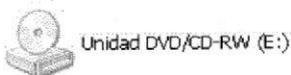
3.4 INGRESO A LA PÁGINA WEB

La Página Web se encuentra en un **CD-ROM**, bajo el nombre de **Tesis Web**

Para tener acceso a la página Web debemos seguir los siguientes pasos:

- 1.- Introduzca el **CD** que contiene la Página Web, en la unidad **CD-ROM** del computador.

A continuación podemos observar la unidad:



- 2.- Al introducir el **CD**, le aparecerá la siguiente ventana.

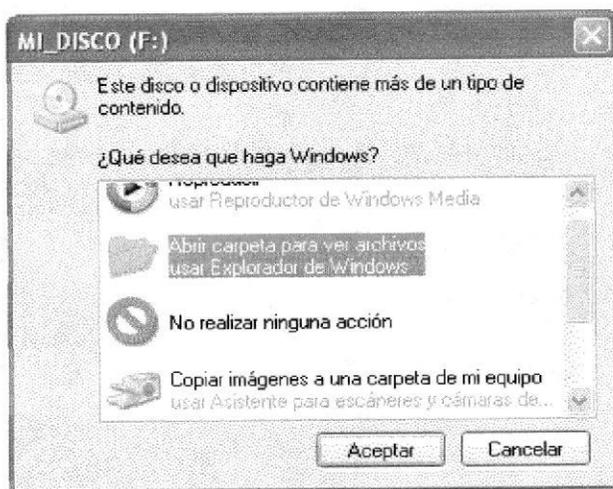


Figura 3.1 Ventana para visualizar unidad Extraible CD-ROM

- 3.- Al “dar doble clic” sobre  **Abrir carpeta para ver archivos usar Explorador de Windows** debe esperar que cargue la siguiente ventana.

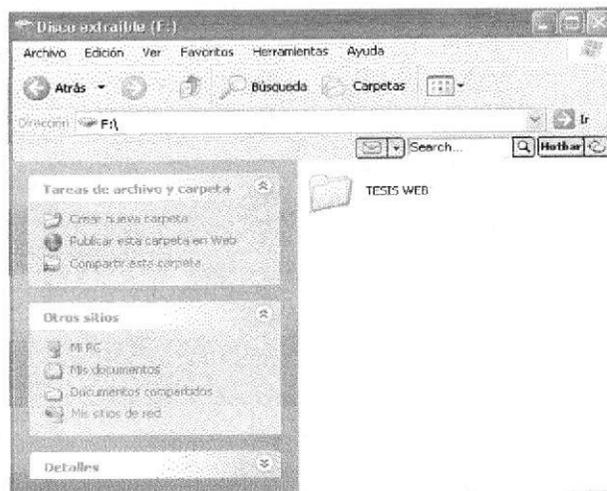


Figura 3.2 Ventana dentro de la unidad E

- 4.- Seleccione la carpeta  TESIS WEB y dé “doble clic” le aparecerá la siguiente ventana.

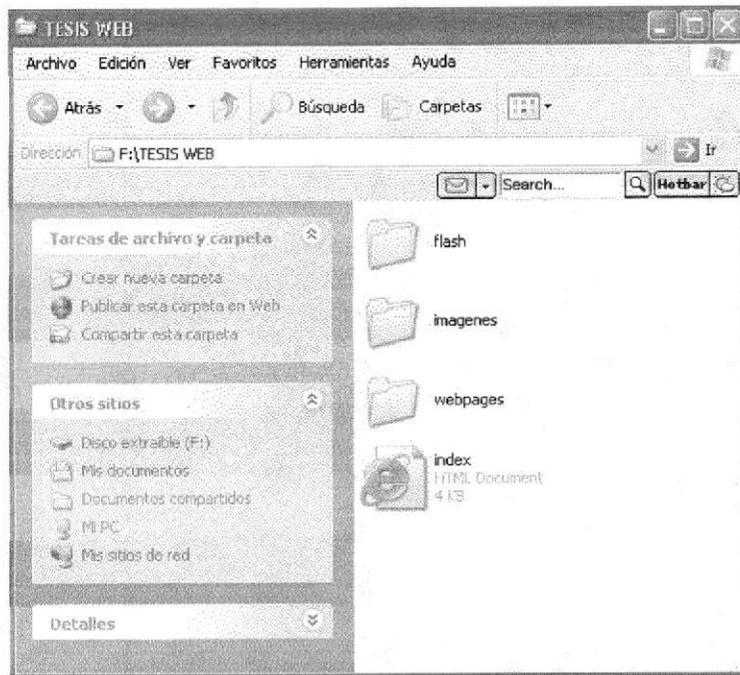


Figura 3.3 Ventana dentro de la unidad E



- 5.- *index* “Dé doble clic” en el ícono *index*, en donde mostrará una nueva ventana con el contenido de la página de Presentación.

3.5 PÁGINA DE PRESENTACIÓN O CARÁTULA

En la página de presentación o carátula visualizaremos el tema que trataremos en el transcurso de la visita, el nombre de la institución, título obtenido sus autores y director del proyecto.

Podremos acceder a la página con sólo darle un clic sobre las palabras subrayadas.



A continuación podemos observar la página de presentación o carátula:

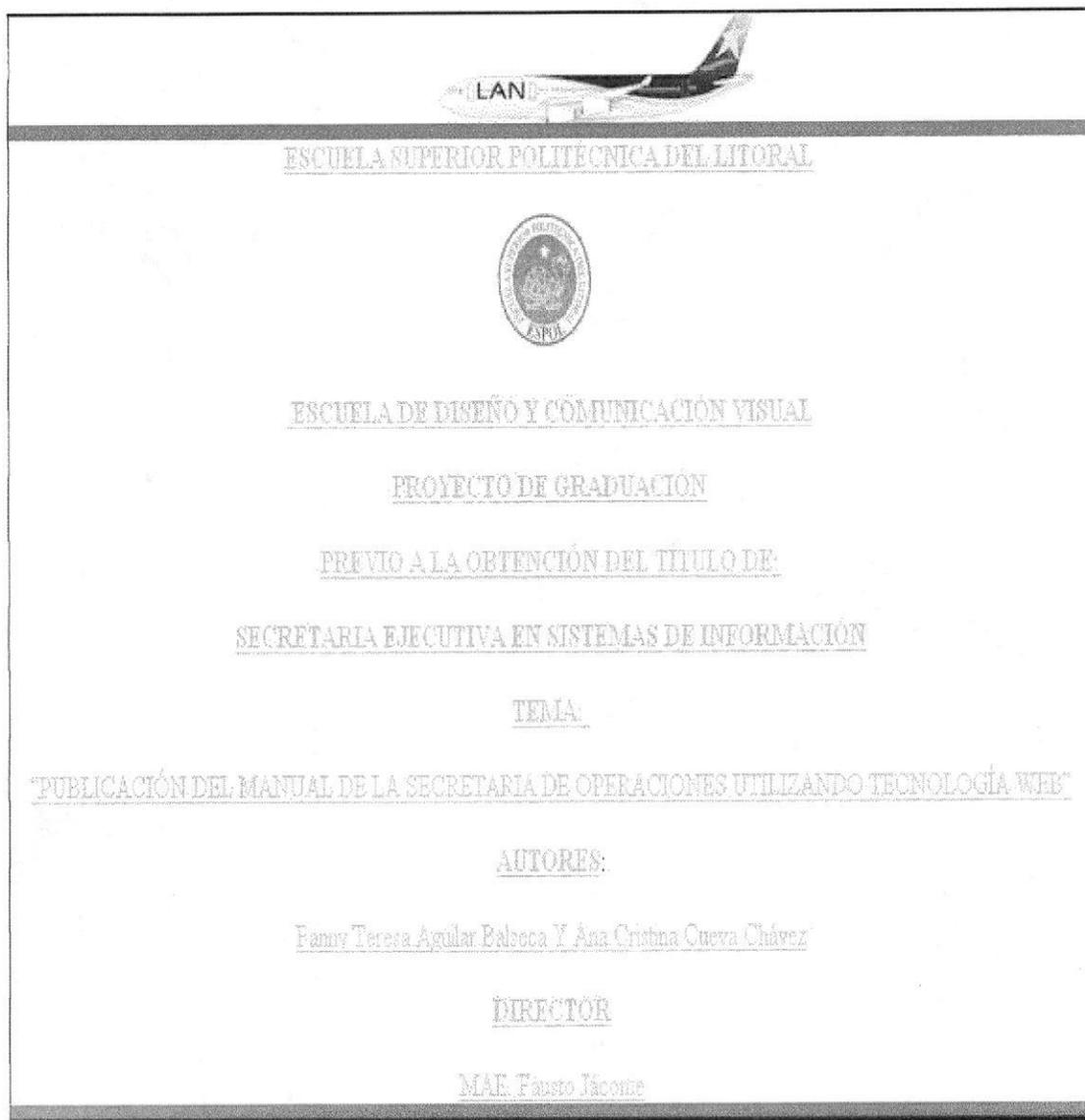


Figura 3.4 Página de Presentación

3.6 PAGINA PRINCIPAL

En la página principal se podrá visualizar la bienvenida que les damos a los visitantes de nuestra página y las diferentes opciones que ofrece la página Web por medio del menú la cual podremos tener acceso a cada una de sus páginas.



A continuación podemos observar la página principal:

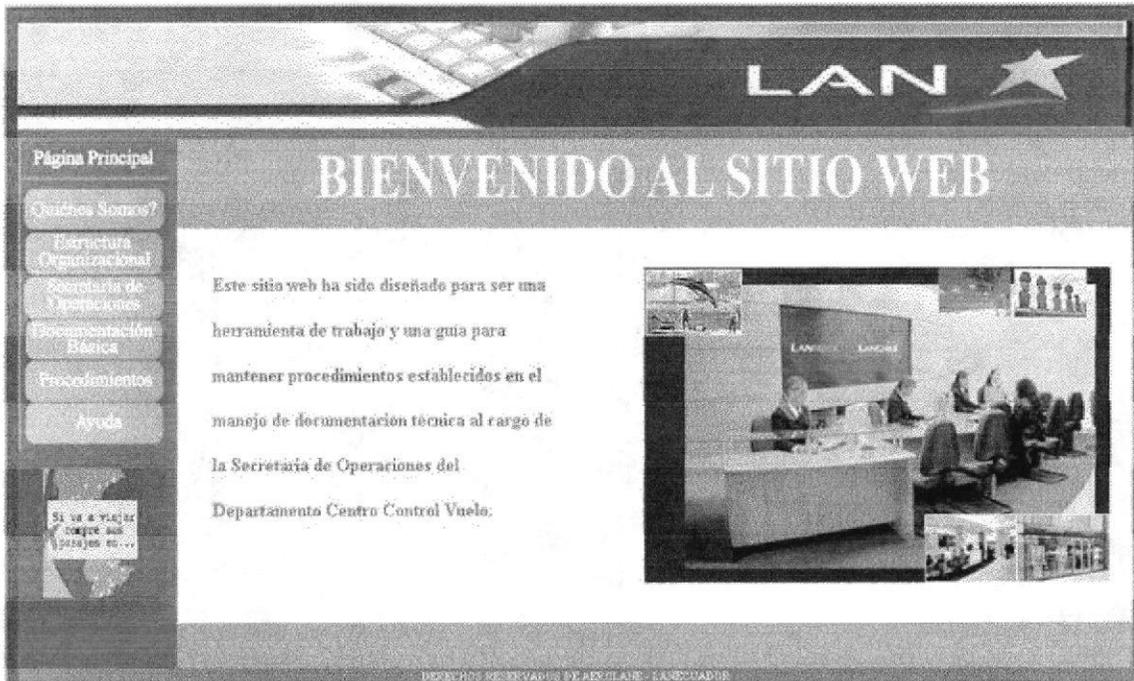


Figura 3.5 Página Principal

3.6.1 ¿Cómo acceder a la página principal?

Para acceder a la página principal recomendamos seguir los siguientes pasos:

- 1.- “Dar un clic” en cualquier lugar de la página sobre las palabras subrayadas de la presentación o Carátula.
- 2.- Inmediatamente podrá visualizar la página principal en la que le da la bienvenida a nuestro sitio Web.

Esta página principal tiene acceso hacia las demás páginas por medio de un menú que se encuentra a la izquierda de la misma.

3.6.2 El Menú Principal

En el menú principal se podrá visualizar como se inicio la empresa, su misión, visión y valores, estructura organizacional, la que nos ayudará a conocer cada una de sus funciones principales, el estudio del cargo que realiza la Secretaría de Operaciones, la documentación básica, los procedimientos y a su vez podremos visualizar la opción Ayuda. Lo que permitirá despejar todas las dudas y enlazarnos con las diferentes páginas que contiene el sitio Web.

A continuación detallamos las opciones del menú principal:

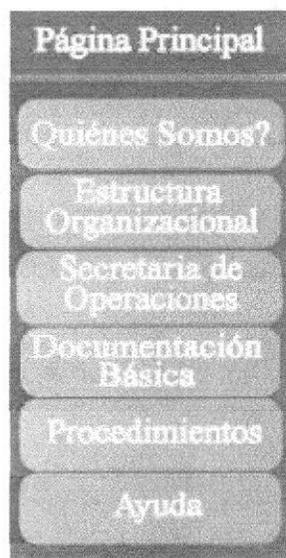
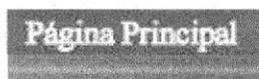


Figura 3.6 Menú Principal

3.6.3 ¿Cómo utilizar el menú principal?

En las siguientes figuras se podrá visualizar las opciones del menú de forma individual que nos ayudará con la información, y que permite enlazarnos con las diferentes páginas que contiene el sitio Web.



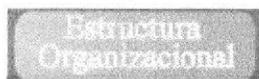
Página principal

En esta página le mostrará la bienvenida al sitio Web.



Quiénes Somos?

Mostrará el inicio de la compañía en la que encontraremos la Reseña Histórica, Visión, Misión y Valores que tiene la compañía.



Estructura Organizacional

Indica las funciones básicas de cada una de las áreas principales de la compañía.



Secretaría de Operaciones

Describe el manejo de la documentación que tiene la Secretaría.



Documentación
Básica

Documentación Básica

Describe los tipos de documentos utilizados por la Secretaría de Operaciones.

Procedimientos

Procedimientos

En este va a encontrar todos los procedimientos que ejecuta la Secretaría de Operaciones.

Ayuda

Ayuda

Esta ayuda nos sirve para aclarar nuestras dudas sobre la página Web

3.7 PÁGINA QUIÉNES SOMOS?

En la página quienes somos se podrá visualizar como se inicio la compañía, su Visión, Misión y Valores de la compañía.

3.7.1 ¿Cómo acceder a la página Quiénes Somos?

1.- Si se ubica en el siguiente botón  se desplegará el siguiente submenú:

Reseña Histórica
Misión/Visión/Valores

2.- Si damos un clic en la opción **Reseña Histórica** podemos encontrar la historia de la compañía, cuales fueron sus inicios.

3.- Se visualizará la página como lo muestra a continuación la figura.



Figura 1.7 Página Reseña Histórica

- 4.- Si damos un clic en la opción **Visión, Misión y Valores** podemos observar los objetivos para que fue creada esta compañía
- 5.- Se visualizará la página como lo muestra a continuación la figura.

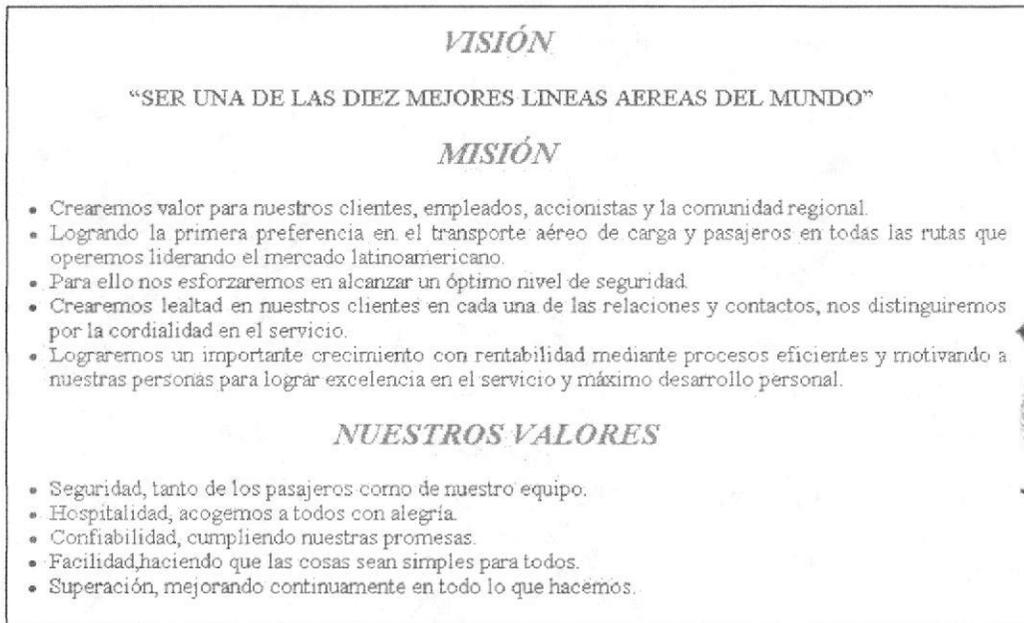


Figura 3.8 Página de Visión, Misión y Valores

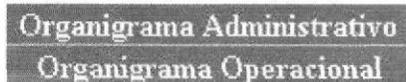
3.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En la página estructura organizacional podrá visualizar los departamentos que componen la estructura de la compañía así como sus funciones.

3.8.1 ¿Cómo acceder a la página Web Estructura Organizacional?

1.- Sitúese en el menú principal

2.- Al “dar clic” en la opción **Estructura Organizacional** se desplegará el siguiente submenú:



Esta página consta de dos **Organigramas**, en el cual se describe en cuantas áreas está dividido LAN. Si desea conocer las funciones básicas de cada de sus áreas, dé clic en una de las opciones del submenú.

3.- Si damos un clic en la página donde esta el **Organigrama Administrativo** podemos visualizar las funciones administrativas de la compañía desplazando el mouse sobre los cargos más importantes.

Se visualizará la página como lo muestra a continuación la figura.

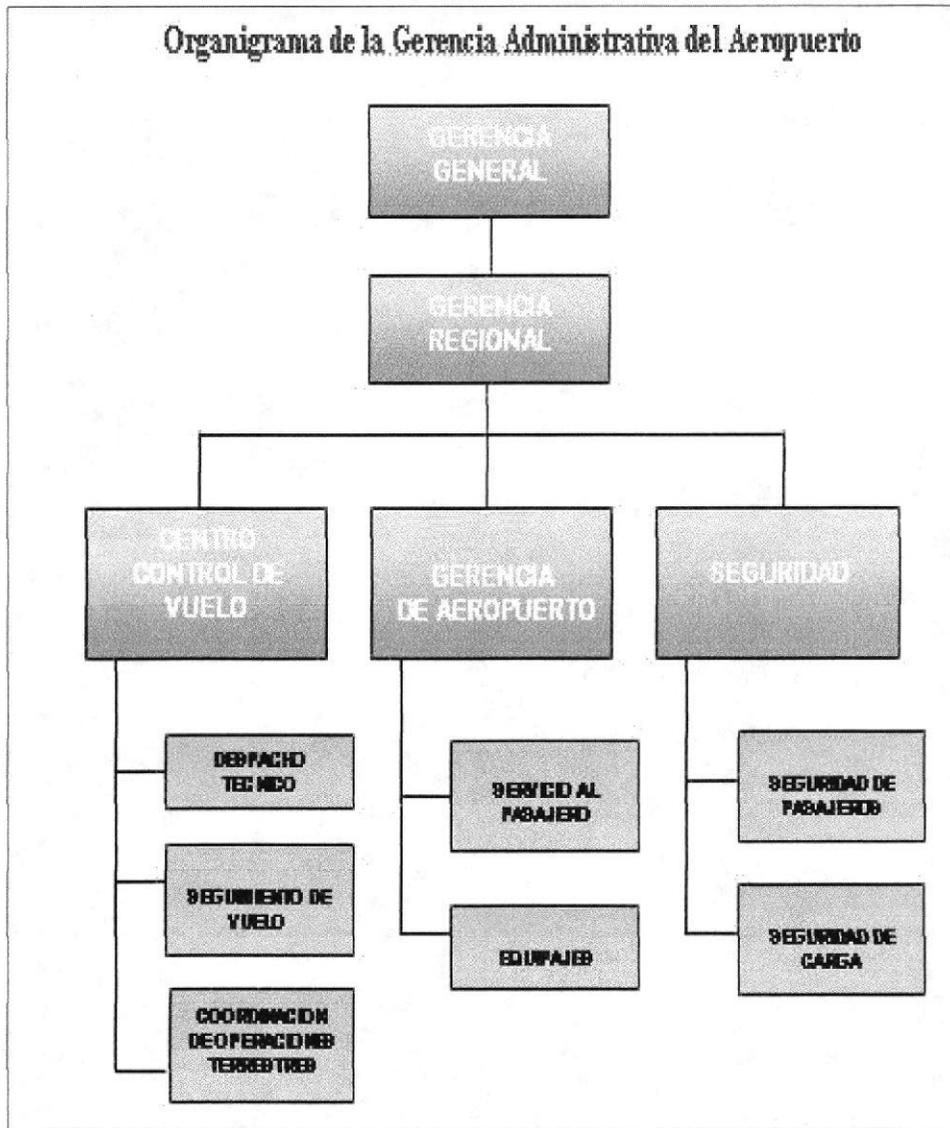


Figura 3.9 Página de Estructura Organizacional donde se visualiza el Organigrama Administrativo

4.- Si damos un clic en área operacional. dentro de la página estructura organizacional ingresará a la página donde esta el *Organigrama Operacional.*





A continuación podemos observar el *Organigrama Operacional*:

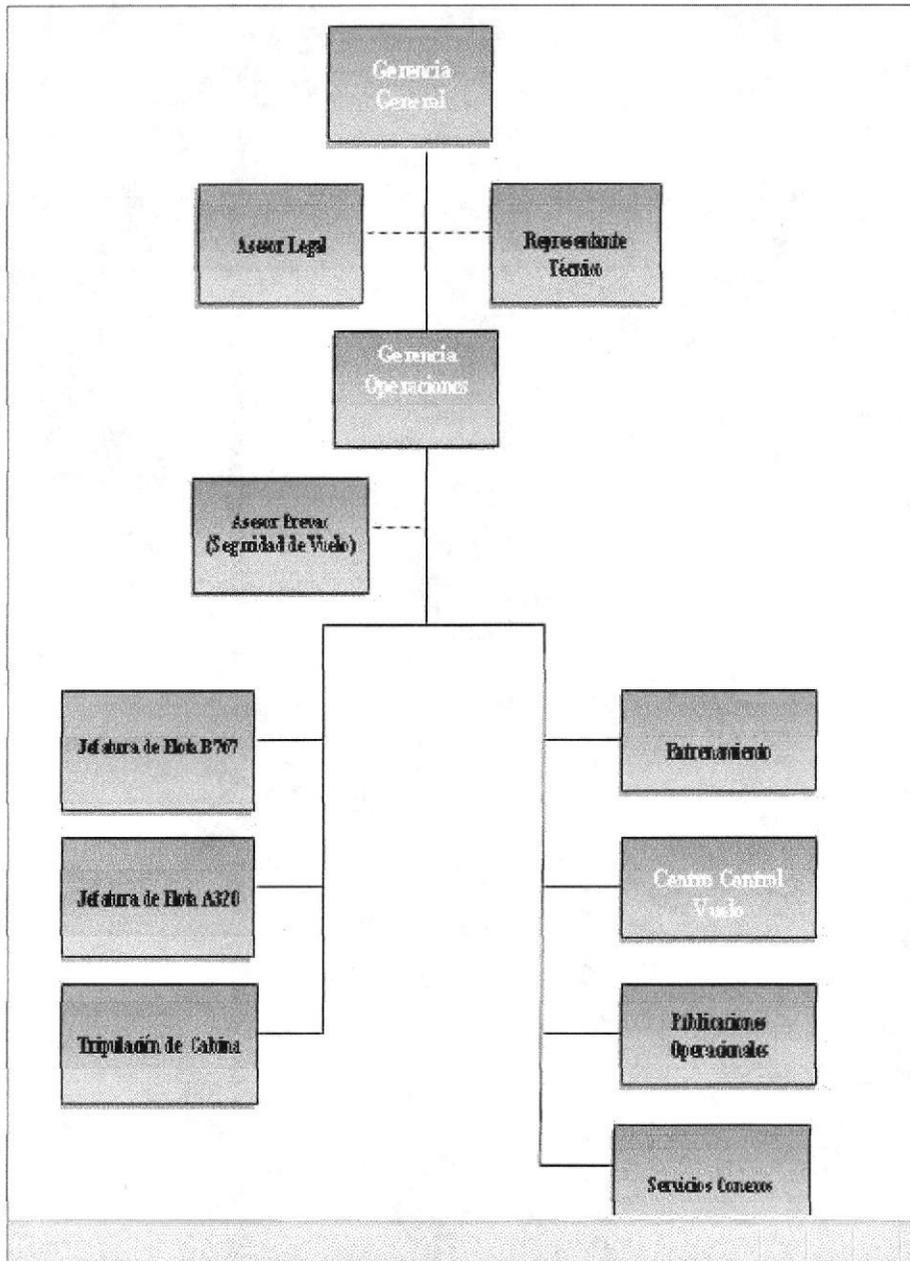


Figura 3.10 *Página del Organigrama Operacional*

- 5.- Esta página consta además de funciones básicas para cada uno de sus departamentos más importantes.
- 6.- Si desea conocer más acerca de sus funciones pase el mouse sobre uno de los recuadros ya sea en el organigrama administrativo u operacional y dé un clic sobre el mismo donde le mostrará la función que usted desee conocer, tal como se muestra a continuación.

Funciones de los Departamentos Administrativos Principales:

Gerencia General

La Gerencia General es la principal instancia ejecutiva, técnica y administrativa de la compañía y le corresponde ejercer la función de:

- Dirección, gestión, Supervisión y coordinación con los demás Gerencias dependientes.

Gerencia Regional

Administra recursos de los diferentes aeropuertos que se le asigné dentro de la región.

Su función básica es:

- Elaborar presupuestos de aeropuertos
- Administrar presupuesto de aeropuertos
- Responsable del cumplimiento de Puntualidad de la operación
- Vigilar que se cumplan procedimientos establecidos.

Gerencia de Aeropuerto

Administra los recursos humanos, materiales y económicos del aeropuerto, procurando la entrega de un servicio, y procedimientos definidos por la compañía.

Funciones Principales:

- Representar a la compañía ante la autoridad aeronáutica local.
- Reportar periódicamente contingencias de equipaje, retrasos de vuelo y situaciones en general que pudiesen afectar la correcta operación del aeropuerto.
- Efectuar reuniones periódicas con supervisores de área a fin de analizar la gestión del aeropuerto y los factores críticos de la operación.
- Realizar tareas administrativo – contables tales como: rendición de fondos y chequear facturación entre otros.
- Disponer con la Gerencia de Ventas, una acción conjunta con el objeto de lograr los objetivos comerciales y operacionales planteados por la compañía.
- Atender y dar respuestas a requerimientos de información a sus superiores y otras áreas de la organización.
- Analizar la gestión del aeropuerto, tanto en lo que se refiere a Operaciones como Servicio al Pasajero, fortaleciendo aquellos aspectos positivos y corrigiendo las debilidades existentes.
- Realizar toda aquella actividad de índole similar que su superior le indique.

Figura 3.11 *Página de Funciones Gerenciales del Área Administrativo*



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

Funciones del Departamento de Centro Control de Vuelo

Esta Unidad depende administrativamente y funcionalmente de la Gerencia de Operaciones de Vuelo.

Para su funcionamiento el C.C.V. cuenta con un despachador de turno sobre quien recae la responsabilidad de las decisiones que se adopten.

Preparar toda la información requerida para el despacho técnico de los vuelos de la aerolínea en los aeropuertos del Ecuador.

- En coordinación con el Centro de Control de Vuelo del Grupo LAN, mantener la supervisión y control durante la realización de cada uno de los vuelos de AEROLANE.
- Llevar un registro de novedades por cada período de turno.
- Ejercer supervisión funcional sobre la gestión de despacho técnico efectuada en el resto de las estaciones nacionales e internacionales de la red operacional de la aerolínea.
- Gestionar los permisos de operación y sobrevuelo en caso de programación de vuelos fuera de itinerario.
- Distribuir por mail copia del informe de novedades al término de cada turno al Gerente de Operaciones de Vuelo.

Las decisiones que el C.C.V. adopte deben ajustarse a las políticas fundamentales de la aerolínea en el siguiente orden:

- Seguridad.
- Puntualidad.
- Otros aspectos del buen servicio.

Funciones Principales:

- Actualizar y difundir oportunamente las normas y procedimientos del Manual de Operaciones de Vuelo y todas aquellas publicaciones técnico - operacionales requeridas para la operación de la compañía y aeronaves.
- Estudiar, procesar y distribuir la información enviada por el Grupo LAN, IATA, OACI, autoridades aeronáuticas y otros organismos nacionales e internacionales.
- Centralizar la información operacional hacia los pilotos y personal operativo a través del sistema de circulares.
- Editar las publicaciones y manuales de acuerdo a lo establecido por la Gerencia de Operaciones de Vuelo.
- Coordinar la publicación y reproducción de los manuales, formularios y revisiones.

Figura 3.12 Página de Funciones Departamentales del Área Operacional

3.9 SECRETARIA DE OPERACIONES DEL DEPARTAMENTO CENTRO CONTROL VUELO

En la página Secretaria de Operaciones se podrá visualizar la característica del puesto en la compañía y sus funciones.



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

3.9.1 ¿Cómo acceder a la página Secretaría de Operaciones?

- 1.- “Dar clic” en la opción **Secretaría de Operaciones** donde le aparecerá un submenú **Característica del puesto** **Funciones y Responsabilidades** y podrá visualizar **Características del Puesto y las Funciones y responsabilidades** de la secretaria.
- 2.- Al “dar Clic” en la opción **Característica del Puesto** visualizará la página como lo muestra a continuación la figura.

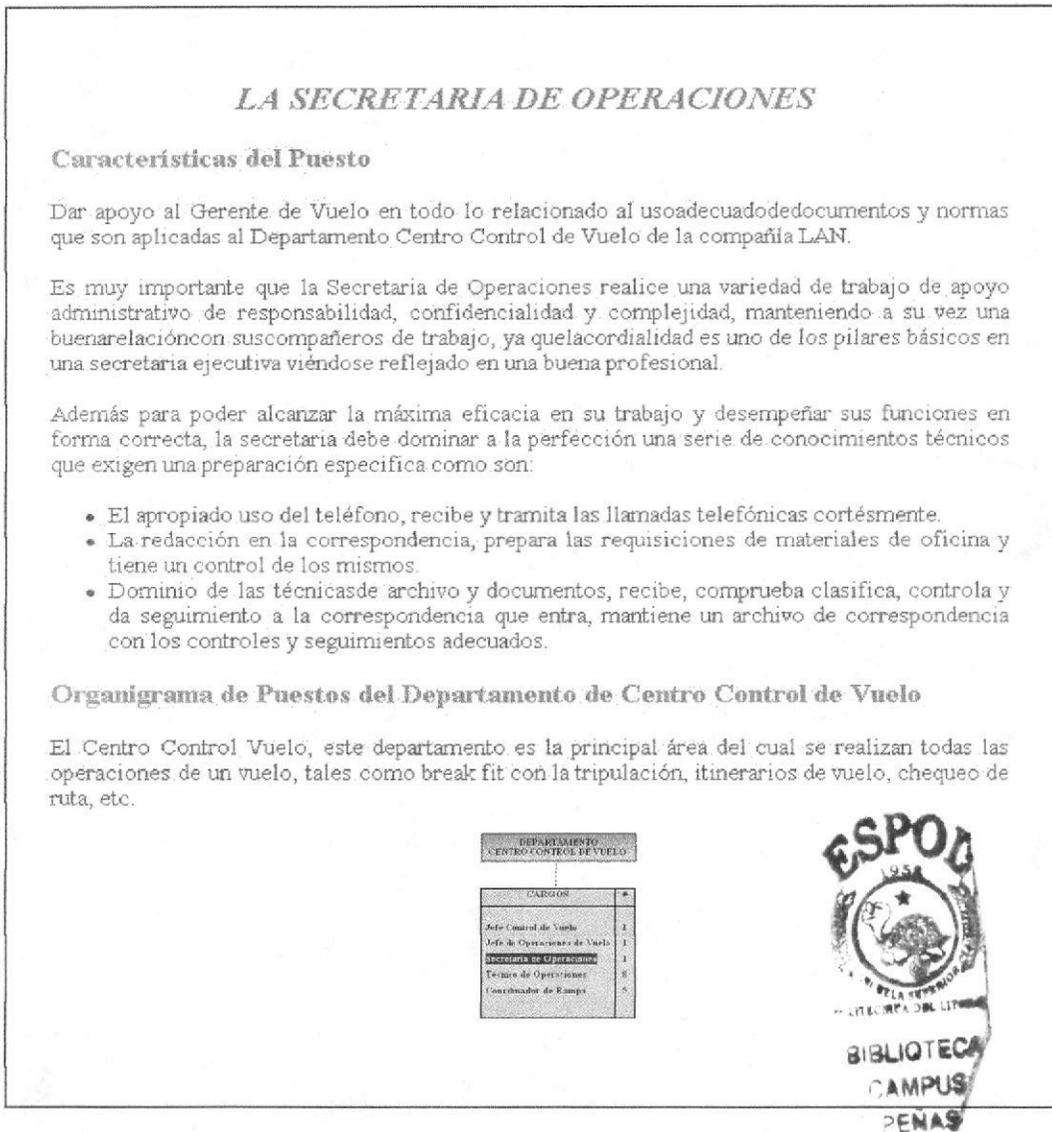


Figura 3.13 Página de la Secretaría de Operaciones

- 3.- Si escoge las **Funciones y Responsabilidades de la Secretaria**, visualizará y comprenderá la importancia que tiene la Secretaria de Operaciones cuando realiza una variedad de trabajo y apoyo administrativo para la compañía.

- 4.- Al “dar clic” en la opción funciones y responsabilidades de la secretaria se visualizará la página como lo muestra a continuación la figura.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: SECRETARIA DE OPERACIONES

REPORTA A: Gerente de Control de vuelo

SUPERVISA A: No supervisa puesto alguno

COORDINA CON: Jefe Inmediato

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

FUNCIONES PERMANENTES:

- Manejar la documentación técnica – Operación DRY: archivo, envío y actualización.
- Archivar la documentación LANECUADOR DRY
- Administrar de la Biblioteca Técnica – Gerencia de Operaciones LANECUADOR.
- Elaborar estadísticas de la Operación LAN ECUADOR Conexos: control estadístico de los Informes de de Competencia.
- Notificar y Verificar de Duty Time – Personal de Operaciones: seguimiento, actualización, notificación y control.
- Tramitar de permisos de sobrevuelo: Portugal, Perú, Colombia, Cuba.
- Administrar las carpetas del personal de operaciones.
- Manejar las comisiones de servicio, capacitación y vacaciones del personal.
- Manejar el sistema SAP: solicitud y pedidos de materiales y servicios.

FUNCIONES PERIÓDICAS:

- Administrar la documentación de Flota, de acuerdo a su caducidad.
- Informa el itinerario de vuelo actualizado cada mes, a las autoridades de aeropuerto.

FUNCIONES ESPORÁDICAS O EVENTUALES:

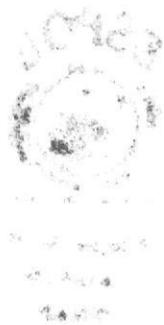
- Reportar las operaciones irregulares.
- Llevar control de permisos de sobrevuelo, cuando se cambia el número de vuelo, se atrasa, o se cancela un vuelo.

Figura 3.14 Página de Funciones y Responsabilidades



3.10 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

En la página de los Procedimientos administrativos usted podrá ver algunos de los procedimientos que tiene a su cargo la Secretaría de Operaciones así como el Alcance, Propósito, Responsabilidades, Políticas y la Lista de Distribución de cada uno de ellos.



3.10.1 ¿Cómo acceder a la Página de los Procedimientos Administrativos?

1.- “Dar clic” en la opción

Procedimientos

en donde le aparecerá el siguiente

Objetivo/Alcance/Autorización
PR.CCV.01
PR.CCV.02
PR.CCV.03
PR.CCV.04

submenú y usted podrá elegir el procedimiento deseado.

3.10.2 ¿Cómo acceder a los Procedimientos Secretariales?

Esta página consta de los procedimientos que realiza la secretaria de Operaciones, en las que se describe las diferentes actividades que ella realiza en su departamento.

Para poder acceder a esta página recomendamos seguir los siguientes pasos:

1.- “Dar clic” en la opción

Procedimientos

donde le aparecerá un submenú

despegable en el cual podrá visualizar cuatro procedimientos que corresponden a las actividades que realiza la secretaria de operaciones.

Para cada procedimiento tenemos un código diferente PR.CCV.01 Procedimiento para Preparar y Mantener la Carpeta Técnica del Personal de Operaciones, PR.CCV.02 Procedimiento para Mantener la Carpeta Técnica, PR.CCV.03 Procedimiento para la Recopilación de Documentación de Vuelo Aerolane, PR.CCV.04 Procedimiento para Mantener Permisos de Sobrevuelo Aerolane.

Si escoge uno de los cuadros antes mencionados usted podrá visualizar su contenido.

2.- Al “dar clic” en la opción Objetivo/Alcance/Autorización podrá visualizar la página como lo muestra a continuación la figura.



OBJETIVOS

Los objetivos del Manual de Procedimientos Operacionales son:

- Servir como una herramienta de capacitación y, proveer una guía para el Personal de Operaciones, asesorándolo para mantener de forma técnica y práctica la documentación que esta certificada por la DGAC DEL ECUADOR.
- Mejorar la organización, de esta manera se logra mayor eficiencia en las actividades operacionales y administrativas.
- Dar a conocer las políticas y procedimientos que cumple el personal que labora en el Área de Operación de un vuelo.

ALCANCE

Este manual de procedimientos va dirigido al Departamento de Centro Control Vuelo de la compañía AEROLANE, para el cargo de Secretaría de Operaciones.

AUTORIZACIONES

El manual de políticas y procedimientos operacionales, es elaborado por:

- Jefatura del Centro de Control de Vuelo.
- Gerencia de Operaciones de Vuelo.

El manual de políticas y procedimientos administrativos, debe ser revisado cada seis meses, para constatar si los procedimientos se ajustan a posibles cambios en la compañía, siendo responsable del mismo el Gerente Operaciones de Vuelo. Las personas que podrán acceder a este manual, son los que laboran dentro del departamento. Puede ser leído y copiado sólo por personal autorizado por el Gerente Operaciones de Vuelo.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El siguiente procedimiento será distribuido por la Secretaría de Control de Vuelo, contando previamente con la autorización del Gerente Operaciones. Para efectos de su emisión y futuras modificaciones.

- Cada copia tendrá un número asignado y responsable de su actualización.
- El número asignado debe constar en la carátula del manual correspondiente indicando claramente a que departamento corresponde

El documento se distribuirá de la siguiente forma:

Publicaciones Operacionales(Master) Original

- Responsable: Jefe de Publicaciones.

Biblioteca Técnica Guayaquil(Copia 1) Copia

- Responsable Jefe de Control Vuelo



Figura 3.15 *Página de Procedimientos Administrativos*

3.- Al “dar clic” en la opción PR.CCV.01 o cualquiera de los códigos siguientes podrá visualizar el procedimiento como lo muestra a continuación la figura.

A continuación podemos observar la primera parte de la página del procedimiento PR.CCV.01:

PROCEDIMIENTO PARA PREPARAR Y MANTENER LA CARPETA TÉCNICA DEL PERSONAL DE OPERACIONES

PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es dar a conocer los pasos a seguir para elaborar y mantener la carpeta de vida del personal Técnico de Operaciones de Vuelo del departamento del Centro de Control de Vuelo. La misma que es parte importante dentro de documentación certificada y que es parte de revisiones en las inspecciones que realiza la Dirección de Aviación Civil dentro de la vigilancia continua a la que esta sometida la CIA.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicado exclusivamente en el Centro de Control de Vuelo para Personal de Operaciones de Vuelo (Técnicos de Operaciones), y Secretaria del Control de Vuelo.

RESPONSABILIDADES

- El manual de políticas y procedimientos operacionales, es elaborado por el Jefe de Control de Vuelo y aprobado por la Gerencia de Operaciones de Vuelo.
- El manual de políticas y procedimientos administrativos, debe ser revisado cada seis meses, o cuando este requiera de enmiendas, para constatar si los procedimientos se ajustan a posibles cambios en la compañía o cambios en los procedimientos a los RDAC (RECOPIACIÓN AÉREA) a través de circulares dispositivas emitidas por la Dirección de Aviación Civil.
- Las personas involucradas para acceder a este manual, son los que laboran dentro del departamento. Puede ser leído y copiado solo por personal autorizado por el:
 - Gerente de Operaciones
 - Jefe de Control de Vuelo
 - Jefe de Operaciones

POLÍTICAS

- PL.JCV.01 Se realiza una carpeta de vida para cada uno de los Técnicos de Operaciones de vuelo que el departamento disponga.
- PL.JCV.02 Sólo el Jefe de Control de Vuelo, Jefe de Operaciones y secretaria manipulan documento.
- PL.JCV.03 Se mantendrá documento base del cual se extrae las normas y procedimientos que están sometidas cada una de las carpetas técnicas de vida del personal técnico.

PROCEDIMIENTOS

Jefe Centro de Control de Vuelo:

1. Requiere la elaboración de la carpeta técnica para el Centro de Control de Vuelo.

Secretaria de Operaciones:

2. Recolecta documentación:

Figura 3.16 Página de uno de los Procedimientos



A continuación podemos observar la segunda parte de la página del procedimiento PR.CCV.01:

- Administrativa (Personal).
- Técnica, referente a cargo que va ha desempeñar
- Técnica otorgada por la compañía

3. Revisa documentación administrativa de acuerdo a documento base. (anexo 2)

4. Elabora la carpeta Técnica de acuerdo a estándar aplicado por la compañía y certificada por la DGAC DEL ECUADOR. (anexo 2)

5. Ingresar en la carpeta técnica los documentos correspondientes de acuerdo a guía correspondiente, (según índice guía que tiene cada una de las carpetas).

6. Verifica que se haya cumplido el ingreso de documentos de acuerdo a las guías correspondientes.

7. Se verifica la vigencia de cada uno de los documentos que tienen caducidad o vigencia de acuerdo al entrenamiento que requiere cada uno de los técnicos de Operaciones de Vuelo.

Si los documentos están en orden continúa el proceso, caso contrario regresamos al paso 2.

Jefe de Control de Vuelo:

8. Realiza una inspección interna, en el cuadro de control de instrucción, vacaciones, vuelos de familiarización iniciales o periódicos y se verifica que la programación este de acuerdo a la vigencia de certificados y documentos periódicos incluidos en carpeta Técnica.

Secretaría de Operaciones:

9. Prepara licencia de habilitación para el desempeño del cargo otorgado por la compañía y se incluye dentro de la carpeta técnica en el lugar correspondiente. (anexo 3)

Jefe de Control de Vuelo:

10. Inspecciona los documentos.

11. Autoriza a la secretaria a repartir los documentos anteriormente inspeccionados.

Secretaría de Operaciones:

12. De forma inmediata reparte los documentos, certificados, licencias técnicas, anexos, etc. que están dentro del listado en la carpeta técnica y que hayan sido modificados por:

- Instrucción.
- Vigencia.
- Datos del personal

13. Solicitar al personal verificar sus datos personales y firmar el recibido.

14. Archiva hoja de recibido en la carpeta técnica.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Ver Diagrama de Flujo

LISTA DE DISTRIBUCION

El siguiente procedimiento será distribuido por la Secretaría de Control de Vuelo, contando previamente con la autorización del Gerente Operaciones. Para efectos de su emisión y futuras modificaciones.

- Cada copia tendrá un número asignado y responsable de su actualización
- El número asignado debe constar en la carátula del manual correspondiente indicando claramente a que departamento corresponde

El documento se distribuirá de la siguiente forma:

Publicaciones Operacionales (Master) Original

- Responsable: Jefe de Publicaciones.

Biblioteca Técnica Guayaquil (Copia 1) Copia

- Responsable Jefe de Control Vuelo

Figura 3.17 Página de uno de los Procedimientos

3.10.3 ¿Cómo acceder a la página Diagrama de Flujo?

- 1.- Al ingresar a la página de cada procedimiento antes ya mencionados, encontrará el enlace Ver Diagrama de Flujo , que al “dar clic” sobre dicho enlace aparecerá el contenido del diagrama de flujo correspondiente al procedimiento al cual usted ingresó.
- 2.- Espere que cargue la página con el diagrama de flujo y podrá visualizar la página como lo muestra a continuación la figura.

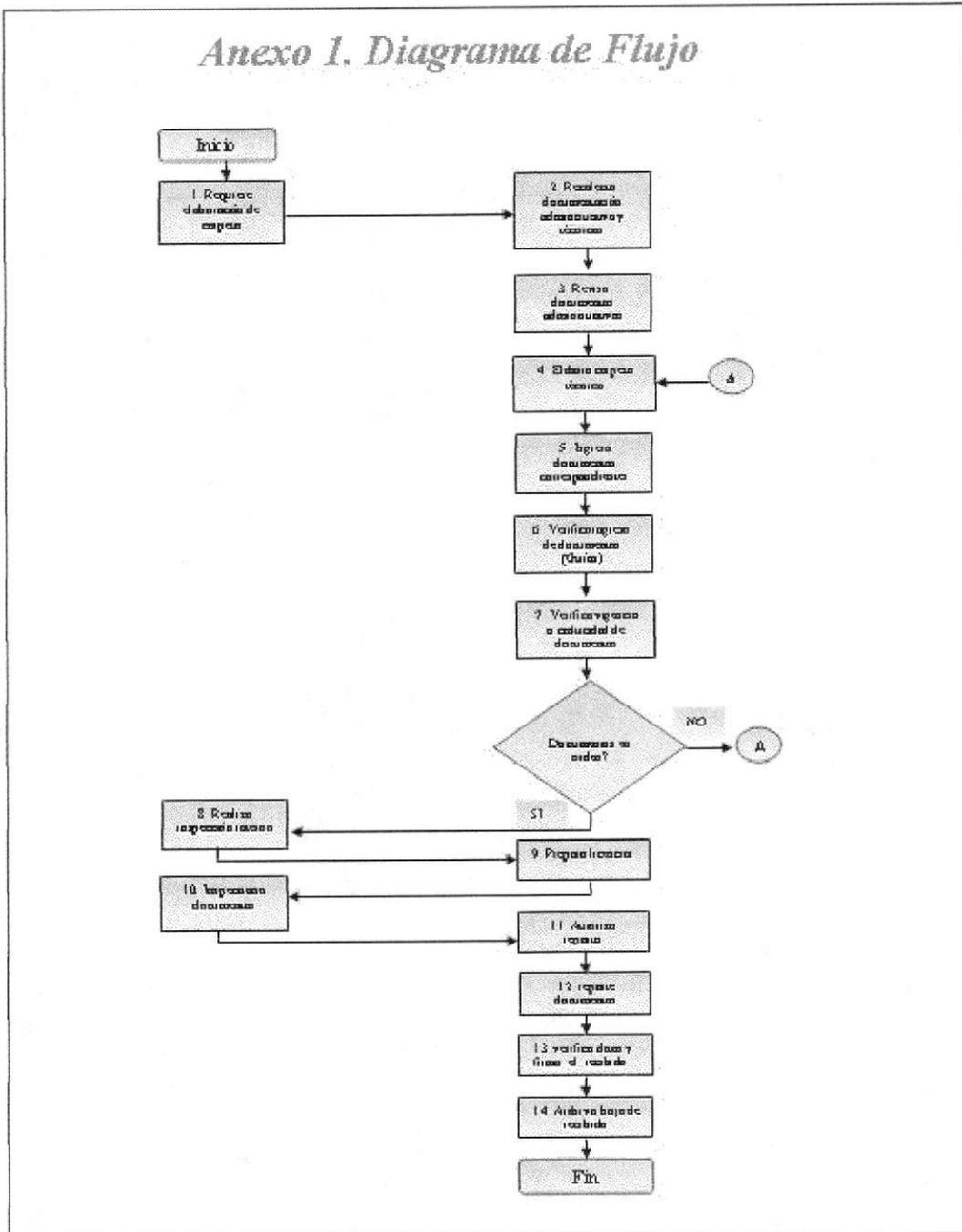


Figura 3.18 Página de uno de Diagramas de Flujo

3.10.4 ¿Cómo acceder y visualizar a los Anexos?

- 1.- Al ingresar a la página de cada procedimiento encontrará enlaces activos del tipo **(anexo2)** al “dar clic” sobre ellos podrá visualizar la página que contiene el anexo que ha elegido.
- 2.- Espere que cargue la página con el anexo elegido y podrá visualizar la página como lo muestra a continuación la figura.

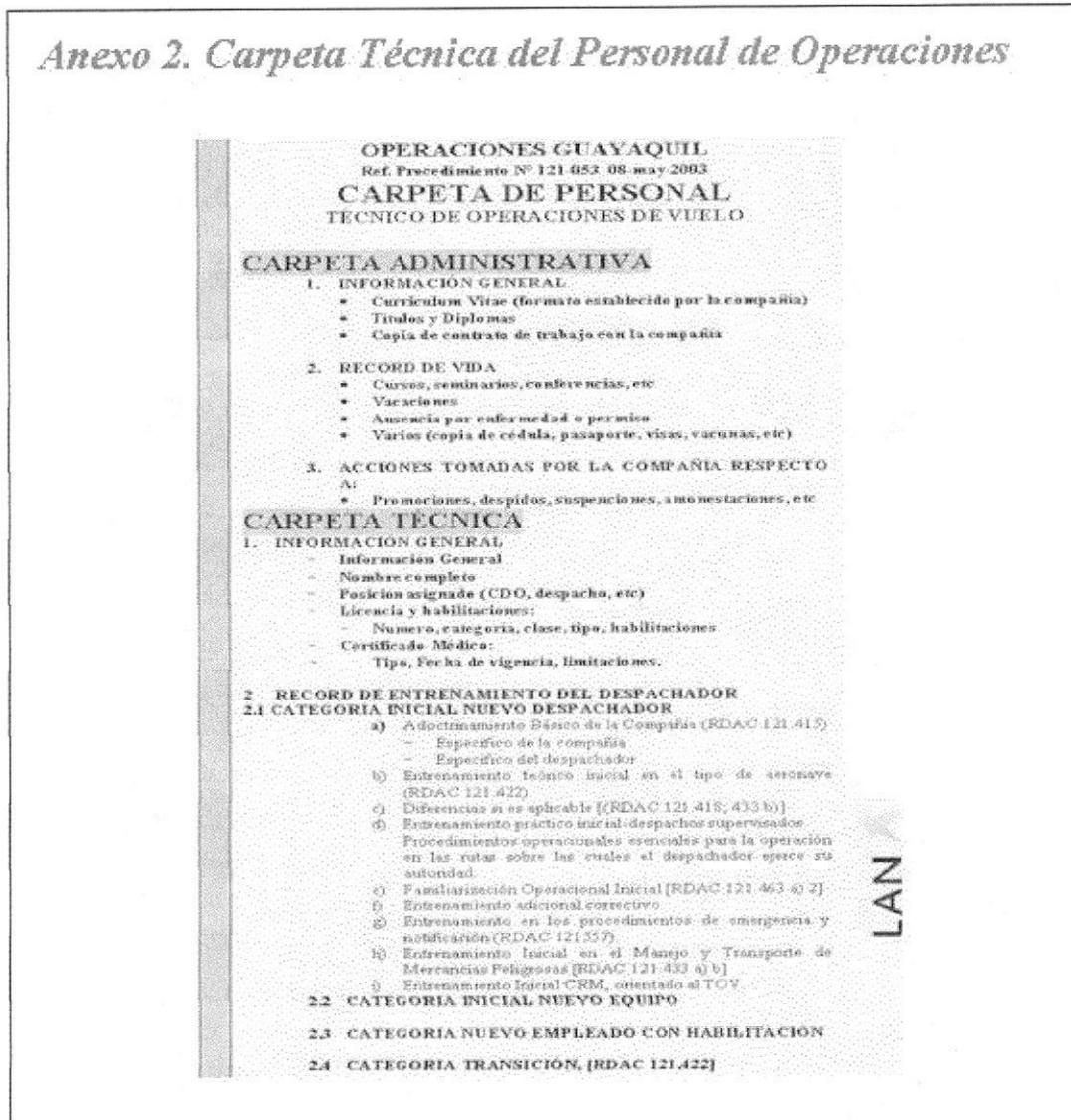


Figura 3.19 Página con uno de los anexos

3.11 PÁGINA AYUDA

En esta sección nos ayudará a tener información que utilizaremos en nuestra página Web y como seguirla paso a paso.

3.11.1 ¿Cómo acceder a la página Ayuda?

Para acceder a la página procederemos a realizar los siguientes pasos:

- 1.- Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.

- 2.- “Dar clic” en la opción  y le aparecerá la página que ayuda al usuario en la búsqueda rápida de la información.

- 3.- Espere que cargue la página de ayuda y podrá visualizar la página como lo muestra a continuación la figura.

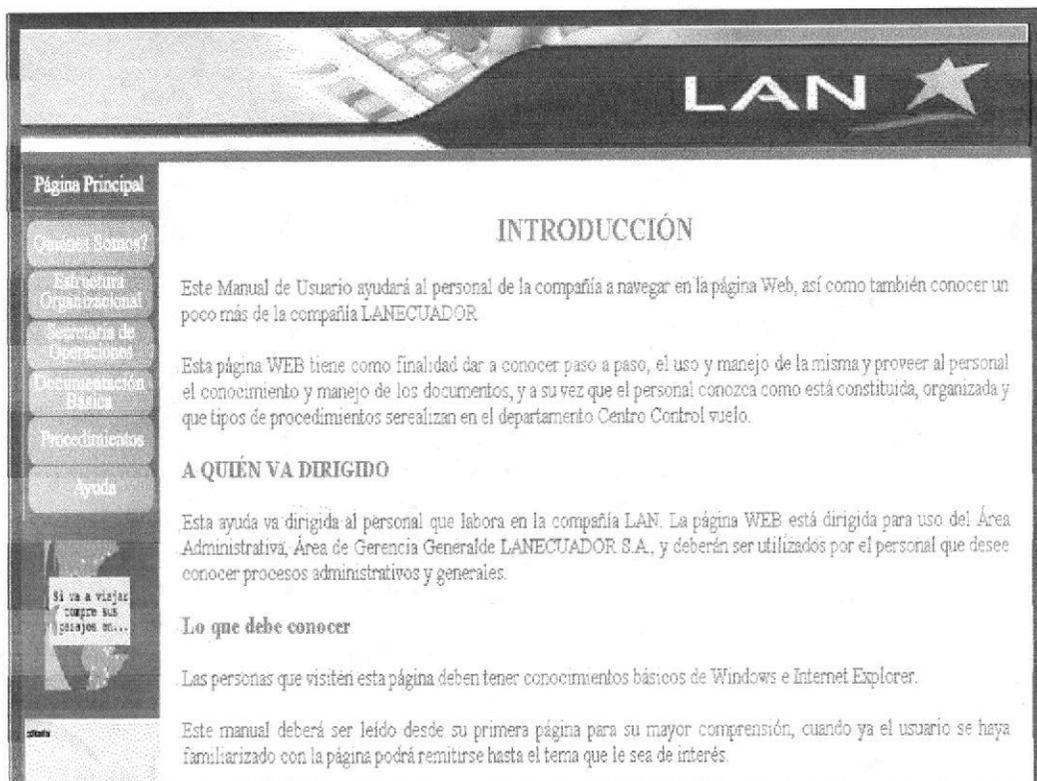


Figura 3.20 *Página Ayuda*

3.11.2 ¿Cómo acceder a las preguntas frecuentes?

Si usted tiene dudas acerca de la utilización del Sitio Web, dentro de esta página existen preguntas frecuentes donde usted podrá despejar alguna de sus dudas, para ingresar a cada una de ellas ejecute el siguiente procedimiento:

- 1.- Partiendo de la pantalla anterior encontrará las preguntas que desee consultar.
- 2.- “Dar clic” sobre el enlace correspondiente de **PREGUNTAS FRECUENTES**.

3.- Espere que cargue la página de ayuda y podrá visualizar la página como lo muestra a continuación la figura.

¿Cómo Ingreso a la PÁGINA WEB?

La Página Web se encuentra en un *CD-ROM*, bajo el nombre de *TESIS WEB*.

Para tener acceso a la página Web debemos seguir los siguientes pasos:

1. Introduzca el *CD* que contiene la Página Web, en la unidad *CD-ROM* del computador.
2. Al introducir el *CD*, espere que cargue la pantalla donde le aparecerá una ventana donde una carpeta.
3. Al "dar doble clic" sobre la *Carpeta* aparecerá los archivos que están dentro de la misma, debe esperar a la siguiente ventana.
4. Seleccione la carpeta *TESIS WEB* y dé "doble clic" le aparecerá varios archivos.
5. Elija el archivo *INDEX* que es la entrada de nuestra página Web.
6. Espere a que cargue la página y siga las instrucciones del Manual de Usuario.

¿Cómo acceder a la página principal?

Para acceder a la página principal recomendamos seguir los siguientes pasos:

1. "Dar un clic" en cualquier lugar de la página sobre las palabras subrayadas de la presentación o Carátula.
2. Inmediatamente podrá visualizar la página principal en la que le da la bienvenida a nuestro sitio Web.

Esta página principal tiene acceso hacia las demás páginas por medio de un menú que se encuentra a la izquierda misma.

¿Cómo utilizar el Menú Principal?

En esta figura se que se encuentra en la parte superior del lado izquierdo se podrá visualizar las siguientes del menú que nos ayudará con la información, y que permite enlazarnos con las diferentes páginas que contienen Web.

Figura 3.21 Página de Preguntas Frecuentes

3.11.3 ¿Cómo acceder a las definiciones?

Usted en esta sección podrá encontrar una serie de términos utilizados en el Manual de Usuario, para ingresar ejecute el siguiente procedimiento:

1.- Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.

2.- "Dar clic" en la opción  y le aparecerá la página que le ayudará en la búsqueda rápida de la información.

3.- En la parte inferior de la página ayuda podrá visualizar un enlace de definiciones.

- 4.- “Dar clic” sobre la palabra DEFINICIONES la cual le mostrará las abreviaturas utilizadas en el manual.
- 5.- Espere que cargue la página de las definiciones y podrá visualizar la página como lo muestra a continuación la figura.

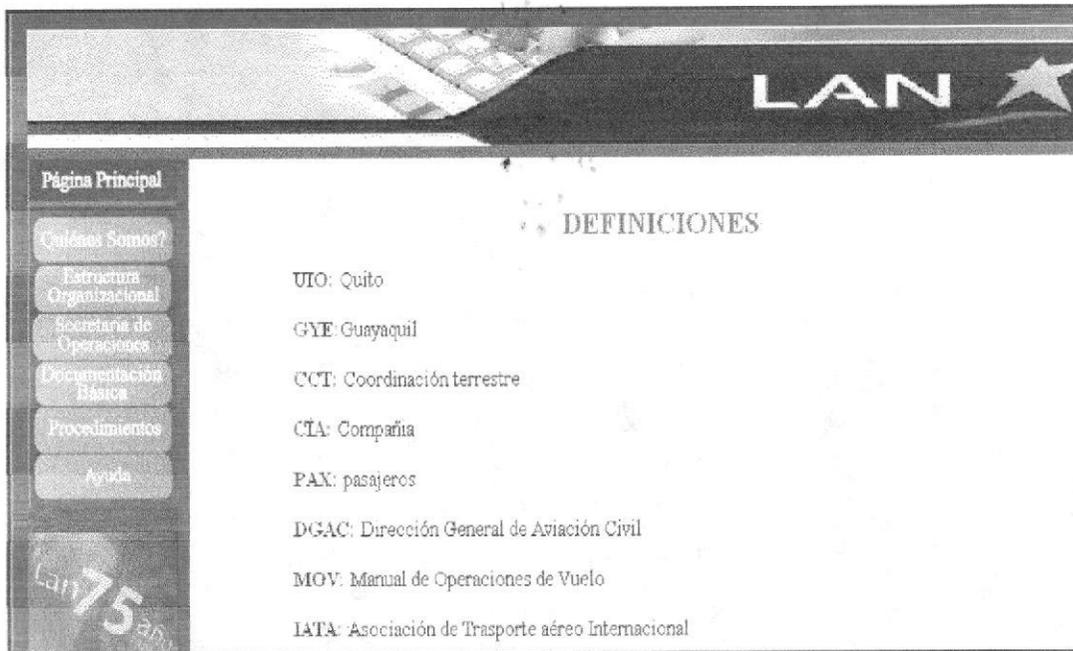


Figura 3.22 *Página de Definiciones*



espol CIB
Biblioteca 004.68
[C.1] AGU



D - 40870