



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Transportes

Dirección General  
de Aeronáutica Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Lima, 04 de Noviembre del 2019

**OFICIO N° 1029-2019- MTC/12.04.AIR**

Señor

**CESAR ENRICO SANTANA**

Sub Gerente de Calidad

**LATAM AIRLINES PERÚ –AOC N° 006 / OMA N° 029**

Av. José Pardo 513 – Lima 18

Presente. -



Ref.: Carta GM N° 587.2019 (H/R N° E-319870-2019)

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, con la finalidad de manifestarle que luego de la evaluación efectuada al Manual de Capacitación Rev. 10 de su representada, se considera aceptado su aplicabilidad.

En ese sentido, se adjunta la Lista de Páginas Efectivas del Manual en mención con la aceptación correspondiente, incluyendo las páginas revisadas; debiendo remitir a esta DGAC dentro de los diez (10) días útiles desde la fecha de recepción del presente documento, dos (02) copias de CD's grabados en formato digital; asimismo deberá incluir todos los demás Manuales y/ Programas actualizados de la Organización en cumplimiento a lo establecido en el Oficio Circular N° 013-2014-MTC/12.04 del 15.09.2014.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

**GUILLERMO PASTOR ALBARRACIN**

Inspector Principal de Mantenimiento



**LATAM AIRLINES PERÚ**  
**Certificado AOC N° 006 / OMA N° 029**

**Manual de Capacitación**

**Rev. 10**  
**03 de Octubre de 2019**

La información del presente manual constituye propiedad exclusiva de LATAM AIRLINES PERÚ S.A. y no podrá ser reproducida o desglosada total o parcialmente a menos que se cuente con autorización directa y escrita, otorgada por LATAM AIRLINES PERÚ

Página intencionalmente dejada en blanco

## 0. INFORMACIÓN GENERAL

### 0.1. Introducción

Este manual contiene las políticas, lineamientos y procedimientos para llevar de forma continua el proceso de capacitación del personal técnico de la Gerencia de Mantenimiento y Calidad de LATAM Airlines Perú, tanto del Explotador Aéreo **LATAM Airlines Perú** AOC-006 a través de la RAP 121.1155 (a)(b), como de la Organización de Mantenimiento Aprobada OMA-029 **LATAM Airlines Perú** a través de la RAP y LAR 145.300 (b)(c).

Este documento es aprobado por **LATAM Airlines Perú** y aceptado por la Dirección General de Aeronáutica Civil del Perú (DGAC Perú). Asimismo, este documento cumple con lo establecido en las Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAP) armonizadas con las Regulaciones Latinoamericanas (LAR) y el procedimiento LPQA-0001 “Control de Documentos”, revisión vigente.

Si alguna parte de este manual entrase en conflicto con alguna regulación o parte de las autoridades relacionadas a la operación del explotador aéreo AOC-006 o de la OMA **LATAM Airlines Perú**, las regulaciones tendrán prioridad.

Los cambios en el presente manual serán presentados ante la autoridad aeronáutica para su aceptación y posterior implementación.

El Subgerente de Calidad garantiza que el presente Manual de Capacitación se ha elaborado en conformidad con las normas aeronáuticas y el personal trabaja siguiendo los lineamientos expresados en este manual y en las regulaciones pertinentes.

## 0.2. Tabla De Contenido

|                                                                                          |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>0. INFORMACIÓN GENERAL .....</b>                                                      | <b>GEN 1</b> |
| 0.1. Introducción.....                                                                   | GEN 1        |
| 0.2. Tabla De Contenido.....                                                             | GEN 2        |
| 0.3. Lista de Revisiones.....                                                            | GEN 6        |
| 0.4. Lista de Páginas Efectivas.....                                                     | GEN 7        |
| 0.5. Control y Responsabilidad de Actualización.....                                     | GEN 11       |
| 0.6. Procedimiento para Notificar a la Autoridad .....                                   | GEN 11       |
| 0.7. Control y Revisión del Manual .....                                                 | GEN 12       |
| 0.7.1. Procedimiento de Revisiones .....                                                 | GEN 12       |
| 0.8. Provisión para el Control.....                                                      | GEN 12       |
| 0.9. Formato Electrónico.....                                                            | GEN 13       |
| 0.10. Definiciones y abreviaturas.....                                                   | GEN 14       |
| 0.10.1. Definiciones.....                                                                | GEN 14       |
| 0.10.2. Abreviaturas .....                                                               | GEN 19       |
| <b>1. Proceso de Capacitación .....</b>                                                  | <b>CAP 1</b> |
| 1.1. Objetivo de la capacitación .....                                                   | CAP 1        |
| 1.2. El proceso de capacitación .....                                                    | CAP 1        |
| 1.2.1. Fase 1: Detección de Necesidades de Capacitación.....                             | CAP 2        |
| 1.2.2. Fase 2: Elaboración del programa de capacitación.....                             | CAP 2        |
| 1.2.3. Fase 3: Ejecución del Programa de Capacitación .....                              | CAP 3        |
| 1.2.4. Fase 4: Evaluación del programa de capacitación .....                             | CAP 3        |
| 1.2.4.1. Análisis de datos y reporte en la efectividad del programa de capacitación..... | CAP 4        |
| 1.2.5. Enfoque de la Mejora continua del Programa de Capacitación .....                  | CAP 5        |
| 1.2.6. Notificación del programa anual y trimestral a la Autoridad Aeronáutica.....      | CAP 6        |
| 1.3. Definición de cursos.....                                                           | CAP 7        |
| 1.3.1. Información curricular o contenido de un curso .....                              | CAP 7        |
| 1.4. Categoría de Capacitación .....                                                     | CAP 8        |
| 1.5. Tipos de capacitación .....                                                         | CAP 8        |
| 1.6. Metodología en las Capacitación.....                                                | CAP 9        |
| 1.6.1. Métodos de enseñanza .....                                                        | CAP 9        |
| 1.6.2. Capacitación en salón de clases o semipesenciales.....                            | CAP 9        |
| 1.7. Entrenamiento en el puesto de trabajo (On the Job Training - OJT).....              | CAP 10       |
| 1.7.1. Entrenamiento basado en computadora (CBT).....                                    | CAP 10       |

|                                                                  |                                                                          |              |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1.7.2.                                                           | Entrenamiento incorporado .....                                          | CAP 10       |
| 1.7.3.                                                           | E-Learning / video / video conference / Online training .....            | CAP 10       |
| 1.7.4.                                                           | Otros métodos: Autoestudio/Autoaprendizaje, seminarios, etc. ....        | CAP 11       |
| 1.8.                                                             | Fuentes de Capacitación .....                                            | CAP 12       |
| 1.9.                                                             | Proveedores de capacitación .....                                        | CAP 13       |
| 1.9.1.                                                           | Perfil del proveedor de capacitación .....                               | CAP 13       |
| 1.9.2.                                                           | Evaluación del proveedor de capacitación .....                           | CAP 13       |
| 1.9.3.                                                           | Proceso de selección del proveedor de capacitación .....                 | CAP 13       |
| 1.9.4.                                                           | Estándar de Calidad del proveedor de capacitación .....                  | CAP 14       |
| <b>2. Diseño instruccional y Evaluación de aprendizaje .....</b> |                                                                          | <b>DIS 1</b> |
| 2.1.                                                             | Diseño Instruccional .....                                               | DIS 1        |
| 2.1.1.                                                           | Fases del diseño instruccional .....                                     | DIS 1        |
| 2.2.                                                             | Objetivo de la Evaluación de aprendizaje .....                           | DIS 2        |
| 2.2.1.                                                           | Tipos de evaluación .....                                                | DIS 2        |
| 2.2.2.                                                           | Evaluación del modelo de capacitación: Su importancia y relevancia ..... | DIS 3        |
| 2.3.                                                             | Instrumentos de evaluación y herramientas de corrección .....            | DIS 4        |
| 2.4.                                                             | Tipos de calificación en las evaluaciones de aprendizaje .....           | DIS 5        |
| <b>3. Evaluación de Competencias .....</b>                       |                                                                          | <b>PEC 1</b> |
| 3.1.                                                             | Proceso de evaluación de competencias .....                              | PEC 1        |
| 3.1.1.                                                           | Generalidades .....                                                      | PEC 1        |
| 3.1.2.                                                           | Características del proceso de evaluación de competencias .....          | PEC 1        |
| 3.1.3.                                                           | Esquema del proceso de evaluación de competencias .....                  | PEC 2        |
| 3.2.                                                             | Consideraciones en la Capacitación Correctiva (Remedial Course) .....    | PEC 3        |
| 3.2.1.                                                           | Bajo rendimiento en el puesto .....                                      | PEC 3        |
| 3.2.2.                                                           | Bajo rendimiento academico .....                                         | PEC 3        |
| 3.2.2.1.                                                         | Examen sustitutorios .....                                               | PEC 4        |
| 3.2.3.                                                           | Perdida de competencia como técnico de mantenimiento .....               | PEC 4        |
| 3.2.4.                                                           | Proceso del entrenamiento en el puesto de trabajo. ....                  | PEC 5        |
| 3.2.4.1.                                                         | Generalidades. ....                                                      | PEC 5        |
| 3.2.4.2.                                                         | Validación de experticia o competencia .....                             | PEC 5        |
| <b>4. Sistema de registros de Capacitación .....</b>             |                                                                          | <b>REG 1</b> |
| 4.1.                                                             | Generalidades .....                                                      | REG 1        |
| 4.2.                                                             | Registros mínimos para las capacitaciones .....                          | REG 1        |
| 4.3.                                                             | Actualización del control de capacitación y entrega de registros .....   | REG 1        |
| 4.4.                                                             | Tiempo de conservación de los registros de capacitación .....            | REG 2        |

|                                                                                                                                             |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4.5. Organización del archivo personal .....                                                                                                | REG 2 |
| 4.6. Estado de cumplimiento de las capacitaciones.....                                                                                      | REG 4 |
| 4.7. Registros empleados por el área de instrucción.....                                                                                    | REG 5 |
| 4.8. Reconocimiento de certificados emitidos por los sistemas Unitam, FOX de LATAM Airlines Group y otros proveedores de capacitación ..... | REG 7 |

## **5. Consideraciones especiales.....CES 1**

|                                                                            |       |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5.1. Generalidades .....                                                   | CES 1 |
| 5.2. Selección de Instructores .....                                       | CES 1 |
| 5.2.1. Requisitos generales para ser instructor .....                      | CES 1 |
| 5.2.2. Requisitos para ser candidato a Instructor Permanente .....         | CES 1 |
| 5.2.3. Requisitos para ser candidato a instructor delegado .....           | CES 2 |
| 5.2.4. Requisitos para ser candidato a instructor Cursos regulatorios..... | CES 2 |
| 5.3. Acreditación como instructor.....                                     | CES 2 |
| 5.4. Programa de capacitación del personal instructor.....                 | CES 2 |
| 5.4.1. Capacitación Instructor permanente .....                            | CES 2 |
| 5.4.2. Habilitación como Instructor técnico permanente .....               | CES 3 |
| 5.4.4. Habilitación como Instructor especialista en Run-up & taxiing.....  | CES 4 |
| 5.4.5. Habilitación como Instructor en Factores Humanos.....               | CES 5 |
| 5.5. Reconocimiento de capacitaciones .....                                | CES 5 |
| 5.5.1. Proceso de reconocimiento de capacitaciones .....                   | CES 5 |
| 5.6. Capacitación Continua (Actualización o recurrente) .....              | CES 6 |
| 5.6.1. Generalidades .....                                                 | CES 6 |
| 5.6.2. Control de cursos con recurrencia.....                              | CES 6 |
| 5.6.3. Frecuencia cursos de capacitación técnica.....                      | CES 6 |
| 5.6.4. Determinación de carga horaria para un reentrenamiento .....        | CES 7 |
| 5.6.5. Equivalencia de capacitaciones técnicas.....                        | CES 7 |
| 5.7. Equivalencias de Cursos para Renovación de Licencia DGAC .....        | CES 8 |
| 5.7.1. Control de capacitaciones de proveedores de capacitación.....       | CES 8 |
| 5.7.2. Capacitación a proveedores nacionales e internacionales .....       | CES 8 |
| 5.8. Convocatoria de Capacitaciones .....                                  | CES 9 |

## **6. Departamento de Capacitación Técnica.....DCT 1**

|                                                                     |       |
|---------------------------------------------------------------------|-------|
| 6.1. Generalidades .....                                            | DCT 1 |
| 6.2. Política del Departamento de capacitación.....                 | DCT 1 |
| 6.3. Infraestructura del Departamento de Capacitación técnica ..... | DCT 3 |
| 6.3.1. Aulas de Capacitación .....                                  | DCT 3 |

|        |                                                          |       |
|--------|----------------------------------------------------------|-------|
| 6.3.2. | Planos de aulas de capacitación.....                     | DCT 4 |
| 6.3.3. | Ejecución de entrenamiento en el puesto de trabajo ..... | DCT 5 |
| 6.3.4. | Material de instrucción .....                            | DCT 5 |
| 6.3.5. | Servidor de Control de Capacitación .....                | DCT 5 |

## **7. Malla curricular AOC-006 - LATAM Airlines Perú..... AOC 1**

|        |                                                                 |       |
|--------|-----------------------------------------------------------------|-------|
| 7.1.   | Generalidades .....                                             | AOC 1 |
| 7.1.1. | Catálogo de Cursos.....                                         | AOC 1 |
| 7.1.2. | Clasificación de las capacitaciones en LATAM Airlines Perú..... | AOC 1 |
| 7.2.   | Gerencia de Mantenimiento y Calidad – AOC 006.....              | AOC 2 |
| 7.3.   | Subgerencia de Calidad – AOC 006 .....                          | AOC 3 |
| 7.4.   | Subgerencia de Mantenimiento – AOC 006 .....                    | AOC 5 |
| 7.5.   | Subgerencia de Ingeniería y Soporte Técnico – AOC 006.....      | AOC 6 |

## **8. Malla curricular OMA-029 - LATAM Airlines Perú..... OMA 1**

|        |                                                                 |        |
|--------|-----------------------------------------------------------------|--------|
| 8.1.   | Generalidades .....                                             | OMA 1  |
| 8.1.1. | Catálogo de Cursos.....                                         | OMA 1  |
| 8.1.2. | Clasificación de las capacitaciones en LATAM Airlines Perú..... | OMA 1  |
| 8.2.   | Gerencia de Mantenimiento y Calidad OMA-029 .....               | OMA 2  |
| 8.3.   | Subgerencia de Calidad – OMA 029.....                           | OMA 3  |
| 8.4.   | Subgerencia de Mantenimiento – OMA 029.....                     | OMA 6  |
| 8.5.   | Subgerencia de Ingeniería y Soporte técnico - OMA 029 .....     | OMA 16 |
| 8.6.   | Subgerencia de Materiales - OMA 029 .....                       | OMA 17 |

### 0.3. Lista de Revisiones

| N° Rev.   | Fecha Revision   | Fecha Aceptación | Incorporado por |
|-----------|------------------|------------------|-----------------|
| Original  | 01-FEB-13        | 10-FEB-13        | FFE             |
| 01        | 25-MAR-13        | 24-ABR-13        | FFE             |
| 02        | 08-NOV-13        | 26-NOV-13        | FFE             |
| 03        | 30-SEP-14        | 15-OCT-14        | RSC             |
| 04        | 26-DIC-14        | 18-FEB-15        | RSC             |
| 05        | 24-JUL-15        | 28-AGO-15        | YSB             |
| 06        | 25-FEB-16        | 05-ABR-16        | DGM             |
| 07        | 11-JUL-17        | 08-AGO-17        | DGM             |
| 08        | 24-AGO-18        | 24-SEP-18        | DGM             |
| 09        | 02-ABR-19        | 16-ABR-19        | LCA             |
| <b>10</b> | <b>03-OCT-19</b> | <b>04-NOV-19</b> | <b>LCA</b>      |
| -         | -                | -                | -               |
| -         | -                | -                | -               |
| -         | -                | -                | -               |
| -         | -                | -                | -               |
| -         | -                | -                | -               |
| -         | -                | -                | -               |
| -         | -                | -                | -               |

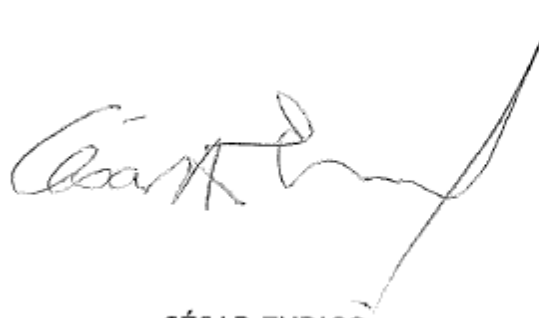
| N° Rev. | Fecha Revision | Fecha Aceptación | Incorporado por |
|---------|----------------|------------------|-----------------|
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |
| -       | -              | -                | -               |

#### 0.4. Lista de Páginas Efectivas

| Página                                  | Revisión  | Fecha            |
|-----------------------------------------|-----------|------------------|
| <b>Capítulo 0.- Información General</b> |           |                  |
| GEN 1                                   | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 2                                   | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 3                                   | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 4                                   | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 5                                   | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 6                                   | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 7                                   | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 8                                   | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 9                                   | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 10                                  | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 11                                  | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 12                                  | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 13                                  | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 14                                  | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 15                                  | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 16                                  | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |

| Página | Revisión  | Fecha            |
|--------|-----------|------------------|
| GEN 17 | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 18 | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 19 | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 20 | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 21 | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| GEN 22 | <b>10</b> | <b>03/OCT/19</b> |
| -      | -         | -                |
| -      | -         | -                |
| -      | -         | -                |
| -      | -         | -                |
| -      | -         | -                |
| -      | -         | -                |
| -      | -         | -                |
| -      | -         | -                |
| -      | -         | -                |
| -      | -         | -                |
| -      | -         | -                |

**Aprobado por:**



**CÉSAR ENRICO**  
**SUBGERENTE DE CALIDAD**

**Aceptado por:**

Dirección General de Aeronáutica Civil  
**PERÚ**  
**ACEPTADO**  
**04 NOV 2019**  
Nombre: *Guillermo Pastre A.*  
Firma: *[Signature]*

**DGAC PERÚ**

| Página                                      | Revisión | Fecha     |
|---------------------------------------------|----------|-----------|
| <b>Capítulo 1.- Proceso de Capacitación</b> |          |           |
| CAP 1                                       | 10       | 03/OCT/19 |
| CAP 2                                       | 10       | 03/OCT/19 |
| CAP 3                                       | 10       | 03/OCT/19 |
| CAP 4                                       | 10       | 03/OCT/19 |
| CAP 5                                       | 10       | 03/OCT/19 |
| CAP 6                                       | 10       | 03/OCT/19 |
| CAP 7                                       | 10       | 03/OCT/19 |
| CAP 8                                       | 10       | 03/OCT/19 |
| CAP 9                                       | 10       | 03/OCT/19 |
| CAP 10                                      | 10       | 03/OCT/19 |
| CAP 11                                      | 10       | 03/OCT/19 |
| CAP 12                                      | 10       | 03/OCT/19 |
| CAP 13                                      | 10       | 03/OCT/19 |
| CAP 14                                      | 10       | 03/OCT/19 |
| -                                           | -        | -         |
| -                                           | -        | -         |
| -                                           | -        | -         |
| -                                           | -        | -         |

| Página                                                               | Revisión | Fecha     |
|----------------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| <b>Capítulo 2.- Diseño Instruccional y Evaluación de aprendizaje</b> |          |           |
| DIS 1                                                                | 10       | 03/OCT/19 |
| DIS 2                                                                | 10       | 03/OCT/19 |
| DIS 3                                                                | 10       | 03/OCT/19 |
| DIS 4                                                                | 10       | 03/OCT/19 |
| DIS 5                                                                | 10       | 03/OCT/19 |
| DIS 6                                                                | 10       | 03/OCT/19 |
| -                                                                    | -        | -         |
| -                                                                    | -        | -         |
| -                                                                    | -        | -         |
| <b>Capítulo 3.- Evaluación de Competencias</b>                       |          |           |
| PEC 1                                                                | 10       | 03/OCT/19 |
| PEC 2                                                                | 10       | 03/OCT/19 |
| PEC 3                                                                | 10       | 03/OCT/19 |
| PEC 4                                                                | 10       | 03/OCT/19 |
| PEC 5                                                                | 10       | 03/OCT/19 |
| PEC 6                                                                | 10       | 03/OCT/19 |
| -                                                                    | -        | -         |
| -                                                                    | -        | -         |

Aprobado por:



**CÉSAR ENRICO**  
**SUBGERENTE DE CALIDAD**

Aceptado por:

Dirección General de Aeronáutica Civil  
PERÚ  
**ACEPTADO**  
04 NOV 2019  
Nombre: *Guillermo Pastor A.*  
Firma: *[Signature]*

**DGAC PERÚ**

| Página                                                   | Revisión | Fecha     |
|----------------------------------------------------------|----------|-----------|
| <b>Capítulo 4.- Sistema de Registros de Capacitación</b> |          |           |
| REG 1                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| REG 2                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| REG 3                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| REG 4                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| REG 5                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| REG 6                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| REG 7                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| REG 8                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| -                                                        | -        | -         |
| -                                                        | -        | -         |
| <b>Capítulo 5.- Consideraciones Especiales</b>           |          |           |
| CES 1                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| CES 2                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| CES 3                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| CES 4                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| CES 5                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| CES 6                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| CES 7                                                    | 10       | 03/OCT/19 |
| CES 8                                                    | 10       | 03/OCT/19 |

| Página                                                                 | Revisión | Fecha     |
|------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| CES 9                                                                  | 10       | 03/OCT/19 |
| CES 10                                                                 | 10       | 03/OCT/19 |
| -                                                                      | -        | -         |
| -                                                                      | -        | -         |
| -                                                                      | -        | -         |
| <b>Capítulo 6 - Departamento de Capacitación Técnica</b>               |          |           |
| DCT 1                                                                  | 10       | 03/OCT/19 |
| DCT 2                                                                  | 10       | 03/OCT/19 |
| DCT 3                                                                  | 10       | 03/OCT/19 |
| DCT 4                                                                  | 10       | 03/OCT/19 |
| DCT 5                                                                  | 07       | 07/MAR/17 |
| DCT 6                                                                  | 10       | 03/OCT/19 |
| -                                                                      | -        | -         |
| -                                                                      | -        | -         |
| <b>Capítulo 7 - Malla curricular<br/>AOC-006 - LATAM Airlines Perú</b> |          |           |
| AOC 1                                                                  | 10       | 03/OCT/19 |
| AOC 2                                                                  | 10       | 03/OCT/19 |
| AOC 3                                                                  | 10       | 03/OCT/19 |
| AOC 4                                                                  | 10       | 03/OCT/19 |

**Aprobado por:**



**CÉSAR ENRICO**  
**SUBGERENTE DE CALIDAD**

**Aceptado por:**



**DGAC PERÚ**

| Página                                                                       | Revisión | Fecha     |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| AOC 5                                                                        | 10       | 03/OCT/19 |
| AOC 6                                                                        | 10       | 03/OCT/19 |
| AOC 7                                                                        | 10       | 03/OCT/19 |
| AOC 8                                                                        | 10       | 03/OCT/19 |
| -                                                                            | -        | -         |
| -                                                                            | -        | -         |
| -                                                                            | -        | -         |
| -                                                                            | -        | -         |
| -                                                                            | -        | -         |
| -                                                                            | -        | -         |
| -                                                                            | -        | -         |
| <b>Capítulo 8 - Malla curricular</b><br><b>OMA-029 - LATAM Airlines Perú</b> |          |           |
| OMA 1                                                                        | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 2                                                                        | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 3                                                                        | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 4                                                                        | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 5                                                                        | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 6                                                                        | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 7                                                                        | 10       | 03/OCT/19 |

| Página | Revisión | Fecha     |
|--------|----------|-----------|
| OMA 8  | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 9  | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 10 | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 11 | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 12 | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 13 | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 14 | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 15 | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 16 | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 17 | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 18 | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 19 | 10       | 03/OCT/19 |
| OMA 20 | 10       | 03/OCT/19 |
| -      | -        | -         |
| -      | -        | -         |
| -      | -        | -         |
| -      | -        | -         |
| -      | -        | -         |
| -      | -        | -         |

**Aprobado por:**



**CÉSAR ENRICO**  
**SUBGERENTE DE CALIDAD**

**Aceptado por:**



**DGAC PERÚ**

## **0.5. Control y Responsabilidad de Actualización**

El Subgerente de Calidad es responsable de asegurar que el contenido del presente manual refleje fielmente la forma en que **LATAM Airlines Perú** opera como organización.

Este manual será actualizado bajo las siguientes condiciones:

- 1) Cambios relacionados con procedimientos de capacitación relacionados mantenimiento o aeronavegabilidad,
- 2) Cambios en las actividades (tareas) de mantenimiento dentro de la organización,
- 3) Hallazgos identificados a través de auditorías internas o externas,
- 4) Cambio de regulaciones aeronáuticas, normativa aplicable o requerimiento establecido por la AAC,
- 5) Revisión de la Gerencia de Mantenimiento y Calidad.

Estos cambios deberán ser incorporados en una nueva revisión del presente manual en un plazo no mayor al último día del mes siguiente de tomado el conocimiento acerca del cambio (a través de una publicación, notificación, requerimiento directo u otro medio).

El Subgerente de Calidad es responsable de garantizar que dichas revisiones y/o modificaciones realizadas al manual se lleven a cabo.

## **0.6. Procedimiento para Notificar a la Autoridad**

Cada vez que el Manual de Capacitación sea modificado o revisado, **LATAM Airlines Perú** notificará a la DGAC Perú mediante el envío de una carta, adjuntando una copia de las enmiendas y la respectiva lista de páginas efectivas (LPE) actualizadas para su aceptación.

## **0.7. Control y Revisión del Manual**

### **0.7.1. Procedimiento de Revisiones**

Este manual será revisado por lo menos una vez cada dos años, a fin de cumplir con los requerimientos de la Autoridad Peruana, del Sistema de Mantenimiento y Calidad del AOC 006, y de la OMA 029 **LATAM Airlines Perú**.

Para preparar una revisión o modificación al presente manual se realizará el siguiente procedimiento:

- a) El control de cambios del presente manual se realizará según lo establecido en el procedimiento LPQA-0001 “Control de Documentos”, revisión vigente.
- b) Las modificaciones a este manual serán revisadas por el Subgerente de Calidad para su revisión y aprobación.
- c) El próximo número de revisión será generado según orden correlativo de la lista de revisiones establecido en la sección 0.3 de este manual. Este número y la fecha de emisión serán ingresadas en cada página revisada. Una lista de páginas efectivas será emitida con cada revisión del manual para asegurar que todos los cambios incluidos hayan sido revisados.
- d) Una vez que la revisión sea aprobada por el Subgerente de Calidad, se remitirá una carta con la copia de las páginas revisadas y la Lista de Páginas Efectivas (LPE) al IPM de **LATAM Airlines Perú** para su aceptación. Las revisiones emitidas se incorporarán al manual una vez estas sean aceptadas por el IPM.

## **0.8. Provisión para el Control**

Cada página de este manual estará debidamente identificada en el encabezado y pie de página, según corresponda, con el logotipo de la compañía, capítulo, número de página y revisión, así como la fecha en que se genera la revisión. El número de revisión sigue un orden ascendente correlativo.

Tras la recepción de una revisión que ha sido aceptada por la Autoridad Peruana, **el presente manual y sus enmiendas serán distribuidos a toda el AOC y OMA LATAM Airlines Perú y a las personas a quienes se les haya entregado previamente una copia en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de haber sido aceptado por DGAC Perú, y la publicación en formato electrónico en la plataforma de publicaciones técnicas vigente se realizará de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SSC-AER- 0153 “Procedimiento Biblioteca Técnica”, revisión vigente.**

## **0.9. Formato Electrónico**

El Manual de Capacitación, el Catalogo de Cursos y sus procedimientos asociados están disponibles para todo el personal de **LATAM Airlines Perú** en formato electrónico en **la plataforma de publicaciones técnicas de LATAM Airlines Perú (Toolbox)**, de acuerdo al procedimiento SSC-AER-0153 “Procedimiento Biblioteca Técnica”, revisión vigente.

## **0.10. Definiciones y abreviaturas.**

### **0.10.1. Definiciones**

#### *Actitud*

Es el comportamiento o el ánimo con el cual afrontamos una situación

#### *Brecha de desempeño*

Diferencia entre las competencias que posee el evaluado (real) y las competencias definidas en el perfil de cargo (ideal).

#### *Capacitación*

Conjunto de acciones dirigidas a preparar a una persona para ejecutar y desarrollar satisfactoriamente una tarea o conjunto de tareas específicas dentro de la organización.

#### *Cargo Técnico*

Es aquel cargo correspondiente al personal que desempeña funciones propias de la aeronáutica; tales como inspecciones y reparaciones de aeronave o productos aeronáuticos y que cuenta con las competencias necesarias para revisarlo.

#### *Competencia.*

Corresponde a la aplicación de los conocimientos, habilidades y comportamientos durante la realización de actividades propias de su función.

#### *Competencia Real (Actual)*

Esa aquella competencia que ostenta el personal técnico en un momento específico.

#### *Competencia requerida*

Es aquella competencia mínima necesaria para un desempeño aceptable en su puesto de trabajo. La competencia requerida está descrita en el Manual de Perfiles de Cargo.

### *Competencia Laboral*

Es la capacidad de una persona para desempeñar las actividades que conforman una función laboral, en un contexto real de trabajo, según los estándares y con la calidad esperada por la Organización de Mantenimiento o la Autoridad Aeronáutica.

### *Conductas*

Conjunto de acciones que pueden ser descritas y observadas constituyendo evidencias de competencia.

### *Conocimiento*

Referido al saber, comprender y dominar los conceptos necesarios para ejecutar de manera eficiente una determinada actividad.

### *Entrenamiento*

Es un proceso de entrega y desarrollo de las habilidades y destrezas prácticas de corto plazo, que le permite al personal técnico obtener la pericia para efectuar eficientemente una determinada función o tarea, que se puede lograr a través de una fase práctica de un curso, o mediante el entrenamiento en el trabajo, conocido como el "OJT".

### *Entrenamiento en el trabajo ("On Job Training - OJT")*

El OJT es el método de capacitación que se realiza en el puesto de trabajo liderado por el Inspector de Control de Calidad, Supervisor, Team leader o Instructor Delegado. Esta metodología provee entrenamiento directo en las actividades del ámbito de trabajo donde el colaborador se desempeña o se desempeñará.

### *E-Learning*

Actividad de capacitación que utiliza de manera integrada, recursos informáticos de comunicación y producción, en la formación de una metodología de desarrollo, para la elaboración del proceso de enseñanza y aprendizaje, el cual se da por medio de transmisiones de redes de comunicación electrónicas públicas (internet) o privadas (intranet).

### *Entidad de Mantenimiento (también denominado organización).*

Para los propósitos de este manual entiéndase como Entidad de Mantenimiento a **LATAM Airlines Perú** tanto como Explotador Aéreo (AOC) N°006 como a la Organización de Mantenimiento Aprobado (OMA) N° 029, ambos entes certificados bajo las Regulaciones Aeronáuticas y otras disposiciones que la Autoridad Aeronáutica.

### *Rendimiento humano (Human performance).*

Son las capacidades y limitaciones humanas las cuales tienen un impacto en la seguridad y eficiencia de las operaciones aeronáuticas.

### *Evaluación*

Proceso sistemático tendiente a determinar si se cumplieron los estándares y los objetivos de aprendizaje establecidos para una capacitación. La evaluación trata de verificar el grado de aprendizaje logrado en conocimientos y habilidades. La identificación de los criterios que deben emplearse para medir su cumplimiento, la determinación del grado de éxito alcanzado y las recomendaciones para desarrollar actividades futuras en un programa determinado.

### *Evaluación de Competencias*

Proceso a través del cual la Organización mide las competencias que tienen las personas para desarrollar las funciones que se le asigna e identifica las brechas de conocimiento y/o habilidades para generar planes de entrenamiento que mejoren esta situación.

### *Evaluación Cualitativa*

Es aquella donde se juzga o valora más la calidad tanto del proceso como el nivel de aprovechamiento alcanzado de los alumnos, que resulta de la dinámica del proceso de enseñanza-aprendizaje. La misma procura por lograr una descripción completa, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, tanto la actividad como los medios y el aprovechamiento alcanzado por los alumnos en la sala de clase. La evaluación cualitativa tendrá como enunciado: Aprobado o Desaprobado.

### *Evaluación Cuantitativa*

Realizada mediante examen escrito y el uso de técnicas e instrumentos de evaluación que permitan comprobar y valorar el logro de los objetivos desarrollados en cada tópico o asignatura del plan de estudio. La evaluación cuantitativa determinará el porcentaje obtenido en la evaluación escrita (100, 95, 85 %...).

### *Evaluador*

Se entiende a la persona designada para ejecutar las evaluaciones de competencias. Es recomendable que el evaluador sea quien tiene a cargo al evaluado.

### *Evidencias*

Conjunto de documentos, acciones, resultados, productos, servicios que permiten evaluar y probar la competencia.

### *Habilidad*

Destreza y precisión necesarias para ejecutar las tareas propias de un cargo, de acuerdo al grado de exactitud requerida.

### *Instrucción*

Conjunto de capacitaciones, entrenamientos y adiestramientos requeridos para que un personal de mantenimiento pueda cumplir su función o perfil de cargo.

### *Mantenimiento.*

Realización de tareas requeridas para asegurar el mantenimiento de la aeronavegabilidad de una aeronave, incluyendo, por separado o en combinación, la revisión general, inspección, sustitución, rectificación de defectos y la realización de una modificación o reparación.

### *On Line Training*

Es un programa que forma parte del proyecto Lean Training. Esta modalidad de entrenamiento busca cerrar brechas de conocimiento y habilidad técnica detectadas en errores recurrentes de la operación de mantenimiento.

### *Personal de mantenimiento*

Dícese del personal de soporte como al personal administrativo de la Gerencia de Mantenimiento y Calidad de LATAM Airlines Perú.

### *Personal Técnico de Mantenimiento*

Dícese del personal perteneciente a la Gerencia de Mantenimiento y Calidad de LATAM Airlines Perú, que posee una licencia aeronáutica que lo acredita como tal, cuyos atributos y habilitaciones ejerce.

### *Perfil de cargo*

Documento que detalla el objetivo del cargo, requisitos formales, competencias genéricas y competencias técnicas, necesarias y críticas para el cargo. Establece el nivel mínimo de competencia esperada para un cargo específico.

### *Plan de Entrenamiento Individual (PEI)*

Documento en el cual se detallan las brechas identificadas en el proceso de evaluación diagnóstica, asimismo, se detallan las capacitaciones o actividades que permitirán al participantes alcanzar el nivel de competencia requerido para su función o tarea de mantenimiento.

### *Programa Anual de Capacitación (PAC)*

Es aquella consolidación de eventos de capacitación debidamente planificados y programados para el año calendario correspondiente.

### *Quick Training*

Sesión de entrenamiento vía video conferencia o presencial (que por lo general no deberán extenderse por más de un día) dirigidas a una población específica y focalizada en personas involucradas en un tema en el cual se quiera profundizar, actualizar, informar o reafirmar.

### *Rúbrica*

Este instrumento de evaluación permite determinar los diferentes niveles de logro en una evaluación práctica, al que se le asigna un puntaje frente a un indicador determinado.

### *Hora de capacitación*

Una hora de capacitación corresponde a 45 minutos cronológicos.

### ***Toolbox***

**Plataforma de publicaciones técnicas vigente donde se alojan los datos de mantenimiento y otros documentos de compañía, clientes y/o fabricantes. A través del Toolbox, el personal del AOC-006 LATAM Airlines Perú, de la OMA 029 LATAM Airlines Perú y de los proveedores de mantenimiento tienen acceso a los manuales de aeronaves (Airbus y Boeing), manuales de componentes (CMM), manuales de la compañía (MCM, MOM, Manual SMS), entre otros documentos técnicos.**

### 0.10.2. Abreviaturas

|              |                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AMM</b>   | Aircraft Maintenance Manual                                                          |
| <b>AAC</b>   | Autoridad de Aviación Civil                                                          |
| <b>AOC</b>   | Certificado de Explotador Aéreo                                                      |
| <b>ATA</b>   | Air Transport Association                                                            |
| <b>CAT</b>   | Categoría                                                                            |
| <b>CBT</b>   | Computes Base Training                                                               |
| <b>CDL</b>   | Configuration Deviation List                                                         |
| <b>CECAP</b> | Centro de Capacitación de <b>LATAM Airlines Perú.</b>                                |
| <b>DGAC</b>  | Dirección General de Aeronáutica Civil.                                              |
| <b>DNC</b>   | Detección de Necesidades de Capacitación                                             |
| <b>ETOPS</b> | Extended Operations                                                                  |
| <b>EROPS</b> | Extended Range Operations                                                            |
| <b>FAA</b>   | Federal Aviation Administration                                                      |
| <b>FAR</b>   | Federal Aviation Regulation                                                          |
| <b>FOX</b>   | Denominación dada al sistema de capacitación del <b>Holding LATAM Airlines Group</b> |
| <b>IAW</b>   | In Accordance With                                                                   |
| <b>ILS</b>   | Instrument Landing System (Sistema de aterrizaje por instrumentos)                   |
| <b>IPC</b>   | Illustrated Parts Catalog                                                            |
| <b>IPM</b>   | Inspector Principal de Mantenimiento                                                 |
| <b>LAR</b>   | Latin American Aeronautical Regulations                                              |
| <b>LRU</b>   | Line Replacement Unit                                                                |
| <b>MCM</b>   | Manual de Control de Mantenimiento                                                   |
| <b>MEL</b>   | Minimum Equipment List                                                               |
| <b>MLB</b>   | Maintenance Log Book                                                                 |
| <b>MOM</b>   | Manual de Organización de Mantenimiento                                              |
| <b>MEDA</b>  | Maintenance Error Decision Aid                                                       |
| <b>NEF</b>   | Non-Essential Equipment and Furnishings                                              |
| <b>OACI</b>  | Organización de Aviación Civil Internacional                                         |
| <b>OLT</b>   | On Line Training                                                                     |

|             |                                                            |
|-------------|------------------------------------------------------------|
| <b>OMA</b>  | Organización de Mantenimiento Aprobada                     |
| <b>OJT</b>  | On the Job Training                                        |
| <b>PAC</b>  | Programa Anual de Capacitación                             |
| <b>PEI</b>  | Plan de Entrenamiento Individual                           |
| <b>PBN</b>  | Performance Based Navigation                               |
| <b>Ppt</b>  | Power Point Presentación                                   |
| <b>RAP</b>  | Regulaciones Aeronáuticas del Perú                         |
| <b>RII</b>  | Required Inspección Item                                   |
| <b>RNAV</b> | Navegación de área (debe pronunciarse "AR-NAV")            |
| <b>RNP</b>  | Required Navigation Performance                            |
| <b>RVSM</b> | Reduce Vertical Separation Minimum                         |
| <b>TSM</b>  | Trouble Shooting Manual                                    |
| <b>TTL</b>  | Technical Training <b>del Holding LATAM Airlines Group</b> |

### 0.11. Historial de revisiones

| N° REVISIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ACCIÓN DE DIFUSIÓN | APLICA A                |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Original    | Nuevo Manual<br>- En base a requerimiento RAP 121, RAP 145 y LAR 145                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | E-MAIL             | Personal de Instrucción |
| 1 hasta 8   | Revisión Parcial del Manual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | E-MAIL             | Personal de Instrucción |
| 9           | Revisión Parcial del Manual<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Sección 1.7: Se actualiza la definición del entrenamiento en el puesto de trabajo (On the Job Training-OJT).</li> <li>- Sección 4.3: Se agrega que el responsable de actualizar los archivos digitales verificará que se hayan emitido los formatos correspondientes.</li> <li>- Sección 5.5.1: Se incorpora la metodología e-learning como método de capacitaciones de operaciones especiales (RVSM, ETOPS, etc.)</li> <li>- Sección 5.7.2 Se incorpora en la capacitación a los proveedores nación.</li> <li>- Sección 6.3.5 Se describe el Servidor de Control de Capacitación.</li> <li>- Sección 8.4 Se actualiza cursos aplicables al personal de Jefatura.</li> </ul> | E-MAIL             | Personal de Instrucción |
| 10          | Revisión Total del Manual<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualiza la denominación social a LATAM Airlines Perú en reemplazo de LAN Perú de acuerdo a Oficio 1621-2019-MTC/12.07.CER.</li> <li>- Sección 0.8: Se actualiza el procedimiento de distribución del manual y el plazo para realizarlo.</li> <li>- Sección 5.7.2 Se incorpora recurrencia de 36 meses del curso MCM/MGM operadores del Holding LATAM Airlines Group y de 24 meses de los cursos de Operaciones Especiales (ETOPS, CAT, etc.)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   | E-MAIL             | Personal de Instrucción |

**Página intencionalmente dejada en blanco**

## 1. Proceso de Capacitación

### 1.1. Objetivo de la capacitación

*(RAP 145.300 (b)(1); LAR 145.300 (b)(1))*

Siendo el objetivo de la capacitación de la Gerencia de Mantenimiento y Calidad **del AOC y OMA LATAM Airlines Perú** que su personal técnico este calificado y sea competente para cumplir con eficiencia los objetivos estratégicos de la organización, siendo de vital importancia que el personal técnico demuestre competencia técnica en la ejecución de tareas, inspecciones y otras actividades establecidos por su puesto de trabajo o función.

### 1.2. El proceso de capacitación

El proceso de capacitación empieza bajo la premisa la comparación entre la competencia real del personal y la competencia requerida por cada puesto de trabajo.

Este proceso se inicia después que el Jefe de área o departamento ha identificado las necesidades de capacitación del personal a su cargo. Esta evaluación es determinada con el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción.

Este proceso esta compuesto de cuatro (04) fases interrelacionadas, las cuales son:

- Fase 1: Detección de Necesidades de Capacitación.
- Fase 2: Elaboración y planificación del Programa de Capacitación.
- Fase 3: Ejecución del Programa de Capacitación.
- Fase 4: Evaluación del Programa de Capacitación.

### 1.2.1. Fase 1: Detección de Necesidades de Capacitación

La detección de necesidades de capacitación (DNC) es la fase donde se inicia el proceso de capacitación, la cual tiene como base los requerimientos de capacitación que los Jefe de Área o Departamento hayan definido para el personal a su cargo de manera integral y/o de forma individual. Esto permitirá estructurar, elaborar y/o desarrollar programas de capacitación acorde a sus necesidades para así reducir o eliminar la brecha de desempeño del personal técnico, reforzando los conocimientos, habilidades o destrezas del personal de la Gerencia de Mantenimiento y Calidad”. Para mayor detalle, ver el procedimiento LPQA-T035, **revisión vigente**.

### 1.2.2. Fase 2: Elaboración del programa de capacitación

*(RAP 145.300 (b)(1); LAR 145.300 (b)(1))*

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción elaborará el programa de capacitación basándose en los requerimientos y las necesidades de capacitación de cada área. Esta fase se establecerá a través de las solicitudes realizadas por los Jefe de Área empleando el formato form LP-284 o mediante la ejecución de un DNC. Por otro lado, para la ejecución de esta segunda fase, el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción establecerá un cronograma de eventos, el cual contendrá cuando menos los siguientes puntos:

1. Fecha de inicio y final de solicitudes o requerimientos de capacitación
2. Fecha inicio y final de la consolidación de los requerimientos de capacitación y elaboración del programa tentativo de capacitación de las distintas áreas de mantenimiento
3. Procesos de revisión de los requerimientos o solicitudes por parte de los entes aprobadores
  - a) Primera revisión : Subgerente de Calidad
  - a) Segunda revisión : Gerente de Mantenimiento y Calidad
  - b) Tercera revisión : Comité Técnico de **LATAM Airlines Perú**

Aprobada la tercera revisión, el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción comunicará a las Sub-Gerencias y Jefaturas de Mantenimiento el programa de capacitación aprobado; esta comunicación se hará por cualquier medio disponible en la compañía. Por otro lado, el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción comunicará a los proveedores de capacitación los cursos requeridos y propondrá las fechas tentativas para la ejecución de las mismas. Si hubiese alguna discrepancia respecto de las fechas propuestas, se re-evaluarán estas, hasta llegar a una fecha final consensuada.

### **1.2.3. Fase 3: Ejecución del Programa de Capacitación**

Esta fase corresponde a la ejecución del programa de capacitación. Las capacitaciones pueden darse empleando cualquiera de los métodos de enseñanza (Ver ítem 1.6.1) establecidas en el presente manual. El método o métodos empleados en la capacitación serán definidos de acuerdo a los objetivos de la capacitación o entrenamiento.

El programa de capacitación será calendarizado mensualmente, sin embargo, debido a lo dinámico del rubro aeronáutico las fechas de programación y a las necesidades de la organización de mantenimiento podrán ser modificadas (aplazamiento, adelanto, suspensión o cancelación), los mismos que no deben afectar el correcto desempeño de la misma.

NOTA: Para establecer la nómina de personal técnico que participará en los cursos iniciales (de aeronave y/o motor, de especialización y/o de perfeccionamiento) se cumplirá con lo establecido en el procedimiento LPQA-T024 “Convocatoria de cursos técnicos de mantenimiento”, **revisión vigente**.

### **1.2.4. Fase 4: Evaluación del programa de capacitación**

Esta fase viene a ser la etapa final del proceso de capacitación y nos permite evaluar la efectividad del programa de capacitación implantado y los resultados obtenidos (Ver figura 1.01 - Proceso de evaluación de efectividad del programa de capacitación).

Esta fase incluye:

1. Evaluación de entrada (también conocida como evaluación diagnóstica): Aplicable a los cursos recurrentes de flota **LATAM Airlines Perú**. Sin embargo, puede emplearse a otros cursos a requerimiento de la organización.
2. Evaluación al final del curso o capacitación.
3. Evaluación de reacción (encuesta).

#### **1.2.4.1. Análisis de datos y reporte en la efectividad del programa de capacitación**

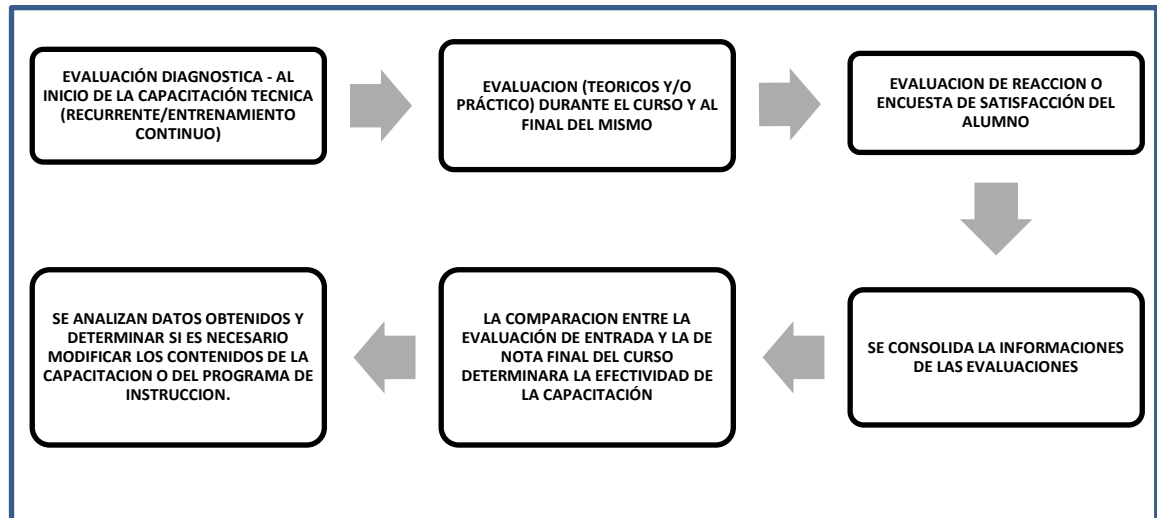


Figura 1.01- Proceso de evaluación de efectividad del programa de capacitación

NOTA: Los cursos con los que se considerará el proceso de Evaluación de efectividad del programa de capacitación son en los de entrenamiento continuo de la flota operada por **LATAM Airlines Perú**.

La efectividad de los demás cursos serán evaluados a requerimiento de la Subgerencia de Calidad.

### 1.2.5. Enfoque de la Mejora continua del Programa de Capacitación

El proceso de mejora continua de la capacitación está basado en la filosofía “Lean Manufacturing”, la cual establece la reducción de aquellos procesos, medios, controles y otros que no agregan valor al servicio proporcionado.

Los principios de la mejora continua a mantenerse en el Departamento de Instrucción de **LATAM Airlines Perú** son:

**PRINCIPIO 1:** Al recibir una capacitación, el cliente (interno o externo) no recibe un producto o servicio, sino una solución.

**PRINCIPIO 2:** “TODO ES PERFECTIBLE O MEJORABLE” La mejora continua como principio fundamental en cada uno de las fases del programa de capacitación. Los cambios serán analizados por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción, quien determine el momento que se harán efectivos los cambios propuestos (si aplica).

**PRINCIPIO 3:** El flujo de los procesos de capacitación deben ser lo más uniforme posible. Por lo tanto, debe ser continuo optimizando recursos y eliminando lo que no genera valor.

**PRINCIPIO 4:** Detección y solución de problemas desde su origen eliminando defectos de manera que satisfaga las necesidades del cliente por su alta calidad.

**PRINCIPIO 5:** Procesos “PULL”: Producir solo lo necesario en base a que los servicios solicitados o requeridos por el cliente.

### 1.2.6. Notificación del programa anual y trimestral a la Autoridad Aeronáutica

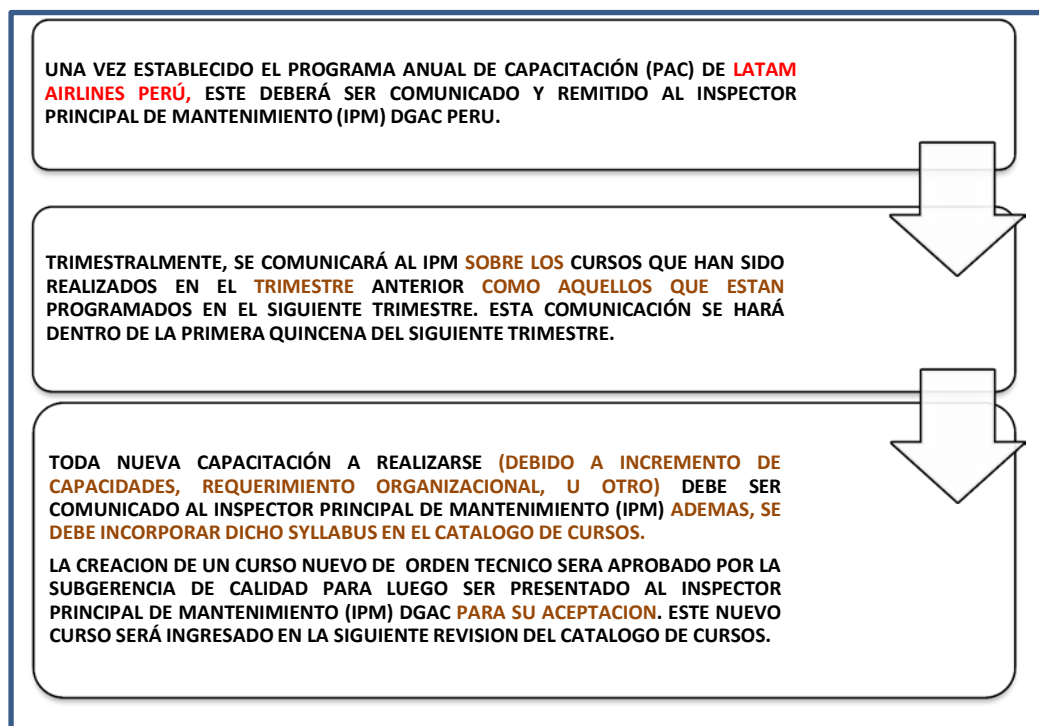


Figura 1.02- Notificación del programa anual y trimestral a la DGAC Perú

### 1.3. Definición de cursos

La definición de los cursos y su contenido (curricular) para cada cargo o perfil de cargo será definido y consensuado con los jefes de las áreas de la Gerencia de Mantenimiento y Calidad de **LATAM Airlines Perú** (AOC-006 y/o de la OMA-029).

#### 1.3.1. Información curricular o contenido de un curso

Cada curricular de curso debe contener la siguiente información

| Nro. | Descripción del curso             |                             |
|------|-----------------------------------|-----------------------------|
|      |                                   |                             |
| 01   | Nombre del curso                  | Course name                 |
| 02   | Código curso                      | Course Code                 |
| 03   | Grupo objetivo                    | Target Group                |
| 04   | Objetivo del curso                | Objective of course         |
| 05   | Pre-requisitos                    | Prerequisites               |
| 06   | Categoría de capacitación y nivel | Training category and level |
| 07   | Método de entrenamiento           | Training Method             |
| 08   | Duración del curso                | Course duration             |
| 09   | Desarrollo del curso              | Course conduction           |
| 10   | Evaluación                        | Examination                 |
| 11   | Observación                       | Observation                 |

Figura 1.03- Cuadro de contenido de curricular de un curso (Syllabus)

#### 1.4. Categoría de Capacitación

La organización ha establecido cinco diferentes tipos o categorías de capacitación.

#### 1.5. Tipos de capacitación

**LATAM Airlines Perú** ha establecido la siguiente categorización (también denominado tipos de capacitación):

1. Adoctrinamiento: Es aquella capacitación dada a los empleados nuevos en la Gerencia de Mantenimiento y Calidad o para aquellos ya existentes que van a comenzar a trabajar en un equipo nuevo o han sido designados para trabajar en una nueva asignación. Esta capacitación cubre las políticas y procedimientos de la organización y regulatorias.  
  
NOTA: Todo personal nuevo o asignado a la Gerencia de Mantenimiento y Calidad tendrá un tiempo de noventa (90) días para recibir la capacitación de adoctrinamiento desde su ingreso o incorporación a la Gerencia de Mantenimiento y Calidad.
2. Capacitación técnica inicial: Esta capacitación tiene como propósito proporcionar la competencia y habilidades específicas en una aeronave, motor, equipo y/o componentes.
3. Capacitación recurrente, refresco, continua (Continuation, Recurrent, Updating training): Es todo aquel entrenamiento que se repite periódicamente con el propósito de actualizar los conocimientos del personal técnico, respecto de los cambios efectuados en los reglamentos, recomendaciones del fabricante y los procedimientos documentados de la organización (información procedente de MEDA, Sistema de confiabilidad, entre otros). Este tipo de capacitación puede emplear cualquier método de enseñanza (Ver ítem 1.6.1 del presente manual)
4. Capacitación técnica especializada (Specialized technical training): Este tipo de capacitación se centrará en las competencias que requiere el técnico o especialista para realizar tareas específicas tales como inspecciones RII, boroscópicas de motor, NDT, entre otras. Este tipo de capacitación podrá ser ejecutado en aula o a través de entrenamiento en el trabajo (On the Job Training), o una combinación de ambas. Incluye capacitación inicial y recurrente (si aplica) para los empleados cuyas responsabilidades requieren un nivel específico de capacitación.
5. Capacitación técnica correctiva (Remedial technical training): Está orientada principalmente a solucionar “Brechas de desempeño”. El análisis de la brecha de desempeño es obtenido del desempeño de un curso o módulo de curso, de un reporte MEDA, de un diagnóstico de desempeño laboral, del resultado de una evaluación de competencias u otro considerado aceptable para tal fin.

## **1.6. Metodología en las Capacitación**

Son las diversas formas que existen para organizar, implementar y ejecutar los procesos de entrenamiento y capacitación, a fin de alcanzar los objetivos de aprendizaje previstos. La elección de un método y una técnica determinados dependerá fundamentalmente, de los objetivos de aprendizaje establecidos, de los recursos disponibles y especialmente, del perfil de las personas que serán capacitadas.

### **1.6.1. Métodos de enseñanza**

**LATAM Airlines Perú define los** métodos que serán empleados de forma independiente o mixta, dependerá directamente de los objetivos de aprendizaje establecidos para cada curso, son los siguientes:

- a) Capacitación en salón de clases (Presencial) o semipresencial (También denominado Blended)
- b) Via Web: E´ learning / video conferencia / Quick training / On line training
- c) Entrenamiento mediante video
- d) Entrenamiento en el puesto de trabajo (On the Job Training - OJT).
- e) Entrenamiento basado en computadora (CBT) y/o incorporado
- f) Otros métodos que incluyen auto-estudio, seminarios, etc.

### **1.6.2. Capacitación en salón de clases o semipresenciales**

El entrenamiento puede proporcionarse mediante un curso formal desarrollado por un instructor en un salón de clase. Para asegurar la efectividad de este método de entrenamiento, el curso debe ceñirse a lo establecido en la curricular o syllabus de cada curso. Respecto a la capacitación semipresencial (también denominado sistema Blended), se hace referencia que parte de la capacitación puede realizarse de forma presencial y la siguiente a través de la web, video conference.

### **1.7. Entrenamiento en el puesto de trabajo (On the Job Training - OJT)**

El “On The Job Training - OJT” es un método de entrenamiento realizado en el puesto de trabajo y dirigido por un Jefe, inspector, supervisor, team leader o instructor (permanente o delegado). A través de este método, el empleado adquiere los conocimientos, habilidades y/o destrezas necesarias para llevar a cabo las tareas que conforman su puesto de trabajo. Para registrar este entrenamiento se empleará el formato 145-003 vigente. Por otro lado, este formato también será empleado para evaluar y determinar la competencia o competencias del personal respecto a su perfil de cargo en relación a conocimientos de tópicos. Asimismo, podrá determinarse en nivel de habilidad o habilidades y/o destrezas en el empleo de equipos, equipamiento y herramientas.

El form 145-003 se empleará para registrar esta metodología de enseñanza y/o evaluación.

#### **1.7.1. Entrenamiento basado en computadora (CBT)**

Pueden utilizarse cursos interactivos CBT para impartir conocimientos y enseñar habilidades prácticas adecuadas para los empleados. El entrenamiento por CBT puede emplearse en cualquier lugar y por el tiempo que sea conveniente para los empleados. Para asegurar la efectividad de este tipo de capacitación, se debe evaluar la información prevista que sea adecuada y aplicable a las necesidades de esta capacitación en particular.

#### **1.7.2. Entrenamiento incorporado**

Algunos equipos, particularmente los que usan software para prueba o para realizar funciones de mantenimiento tienen el entrenamiento incluido dentro del equipamiento. Dicho entrenamiento incorpora un menú tutorial o de ayuda, el cual brinda asistencia, guía sobre su uso y proporciona ejemplos simples de su uso.

#### **1.7.3. E-Learning / video / video conference / Online training**

Estas modalidades de aprendizaje **establecidos por LATAM Airlines Perú** son medios eficaces en la capacitación, los cuales permiten la educación a través de canales electrónicos (sistemas web, uso de video, video conferencias y/o sistemas de comunicación audio-visual). Para ello, se emplean herramientas o aplicaciones de hipertexto (correo electrónico, páginas web, foros de discusión, mensajería instantánea, telefonía, plataformas de formación, entre otras). Algunos de los cursos aplicables a esta metodología son:

- 1) Programa de prevención de sustancias psicoactivas
- 2) Repair Station an Quality Control Manual (RSQCM)
- 3) Manual de Control de Mantenimiento (MCM)
- 4) Manual de la Organización de Mantenimiento (MOM)

#### **1.7.4. Otros métodos: Autoestudio/Autoaprendizaje, seminarios, etc.**

El método de autoestudio o auto aprendizaje **definido por LATAM Airlines Perú** hace referencia a la manera de aprender por uno mismo respecto a una materia, tema o tópico relacionados a sus funciones o que incremente sus habilidades.

Los seminarios, conferencias y otros métodos similares son eventos de capacitación que permiten adquirir conocimientos aceptables, siempre que la información obtenida se aplica a las funciones de mantenimiento y las habilidades necesarias para realizar una tarea con seguridad. Este tipo de capacitación puede incluir presentaciones PowerPoint (Ppt, pps, etc.) u otros que cumplan la misma finalidad.

## 1.8. Fuentes de Capacitación

Se denomina fuente de capacitación a toda aquella persona natural o jurídica (proveedores de capacitación) que son empleados como un medio para capacitar al personal de la organización **LATAM Airlines Perú**. Las fuentes de capacitación principalmente son:

- a) **Fabricantes**: Los fabricantes pueden generar eventos de capacitación respecto al mantenimiento o alteración de sus artículos. Estos eventos pueden ser bajo modalidad de entrenamiento en salón de clase, OJT, e-learning, seminarios, CBT u otro que considere pertinente emplear.
- b) **Centros de Capacitación aprobados**: Estos Centros de Capacitación pueden ser una fuente efectiva de entrenamiento para las organizaciones de mantenimiento siempre que puedan demostrar antecedentes en capacitación de personal técnico y competencia necesaria para cumplir con los objetivos, expectativas, contenidos, duración y fechas de cada curso en particular.
- c) **Instructores Internos y Externos**: Son aquellos instructores que forman parte de la organización (internos) y externos, que han sido reconocidos como instructores en los tópicos o materia del cual son especialistas.
- d) **Operadores aéreos u otras organizaciones de mantenimiento**: Estas entidades pueden proveer capacitación específica. Por ejemplo: entrenamiento sobre ítems que inspección requerida (RII).
- e) **Otras fuentes**: Hay variedad de fuentes o entidades que brindan capacitaciones en el ámbito aeronáutico como por ejemplo la FAA a través de página web proporciona manuales de libre disponibilidad, cursos o briefings de tópicos relacionados a la aviación en general.

## 1.9. Proveedores de capacitación

### 1.9.1. Perfil del proveedor de capacitación

Todo proveedor de capacitación debe reunir ciertos requisitos, que permitan garantizar una capacitación satisfactoria y efectiva, la cual debe estar alineada a los requisitos de la entidad de mantenimiento de **LATAM Airlines Perú**.

### 1.9.2. Evaluación del proveedor de capacitación

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción es el responsable de la evaluación de los proveedores de capacitación. Para esta evaluación empleará el formato LP-261, el cual contiene los criterios de evaluación requeridos por la organización. El criterio a considerarse dependerá del tipo de capacitación a brindar, si es proveedor nuevo o recurrente. Para el caso de proveedores recurrentes esta evaluación se hará durante el cuarto trimestre de cada año. Dicha evaluación se puede realizar durante la ejecución de una capacitación, los resultados de evaluaciones de reacción y/o la indagación con otros clientes del proveedor.

### 1.9.3. Proceso de selección del proveedor de capacitación

El proceso de selección del proveedor de capacitación está constituido de los siguientes eventos:

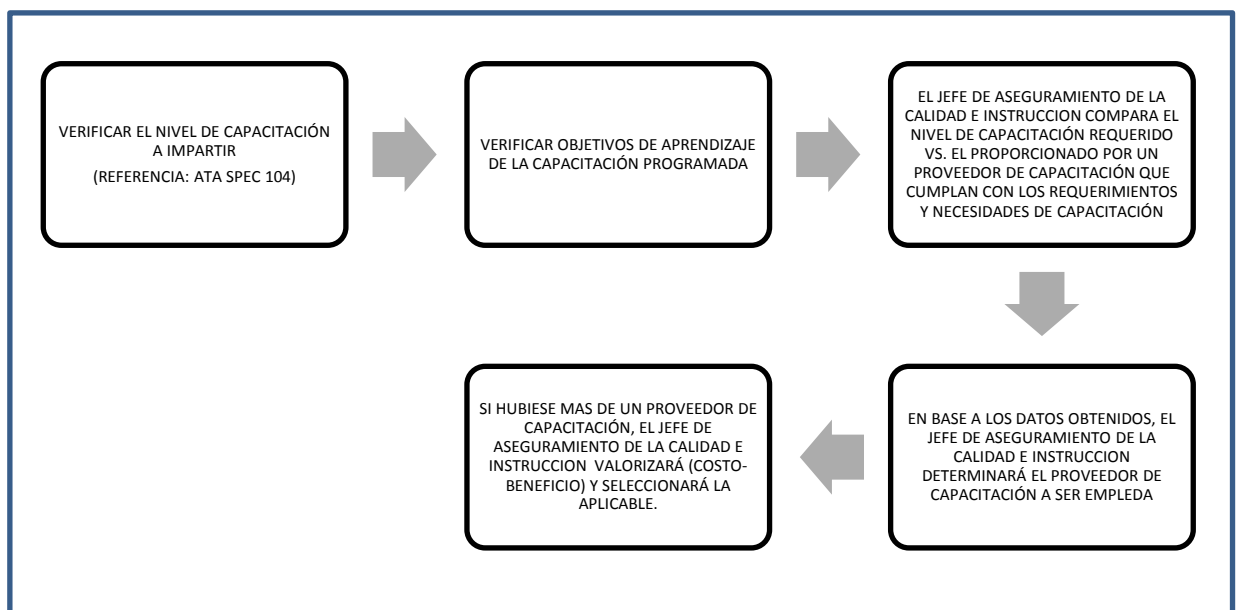


Figura 1.04- Proceso de Selección de la fuente de capacitación

#### **1.9.4. Estándar de Calidad del proveedor de capacitación**

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción se asegurará que los principales proveedores de capacitación sean incluidos en el programa de auditorias o sean llevadas a cabo inspecciones spot a dichos proveedores.

Para poder realizar auditoria a proveedor de capacitación, el proveedor debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Que el proveedor lleve a cabo cinco o más cursos técnicos al año o
- b) Haber proporcionado 200 horas de instrucción en un año.

Los ítems a considerar para efectos de la auditoría serán los siguientes:

- ❖ Instalaciones mínimas necesarias del organismo de instrucción en las que se impartirán los cursos (si la capacitación o capacitaciones fuesen en las instalaciones del proveedor o fuera de las instalaciones de nuestra organización).
- ❖ Nombre, calificaciones, funciones y responsabilidades del staff de instructores que imparten cursos en nombre del proveedor de capacitación.
- ❖ Revisar los procedimientos que utiliza el proveedor para mantener la competencia del personal de instructores y el cumplimiento del mismo.
- ❖ Revisar los procedimientos para la mantención actualizada de los materiales de estudio a utilizar en la instrucción y el cumplimiento del mismo.
- ❖ El sistema de evaluación de los alumnos, los requisitos de asistencia y de aprobación.

Durante las capacitaciones el proveedor podrá ser auditado en cualquier momento.

## 2. Diseño instruccional y Evaluación de aprendizaje

### 2.1. Diseño Instruccional

(LAR 145 Apéndice 1 - Parte 6 ítem 6.4 (i))

El diseño instruccional (cuando aplique) y la planificación establecen las bases para definir las especificaciones de capacitación **de LATAM Airlines Perú**, tales como objetivos, resultados esperados, grupo a ser capacitado y contenidos de los cursos, que permiten el desarrollo posterior del plan anual de capacitación. Esta parte contempla que objetivos se pretende alcanzar con el aprendizaje, a quien está dirigido (factores contextuales), que recursos y actividades se requieren, como se evaluará, etc.).

#### 2.1.1. Fases del diseño instruccional

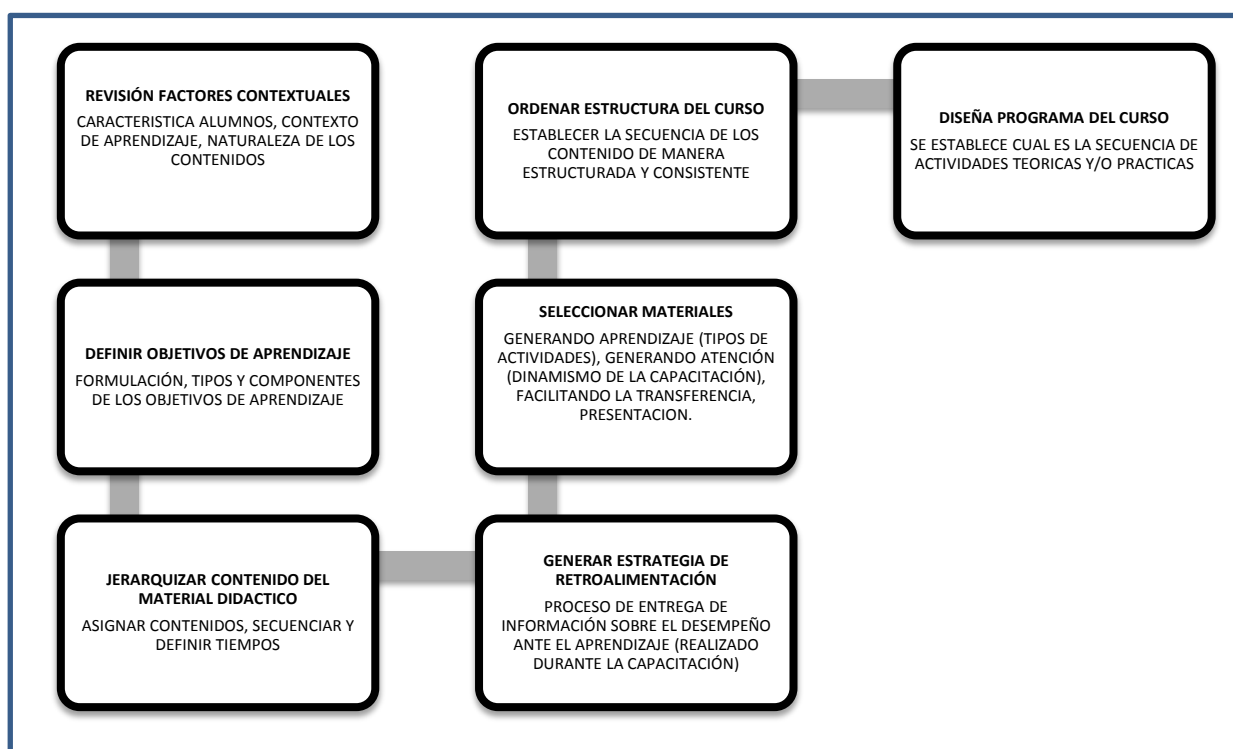


Figura 2.01- Proceso diseño instruccional

## 2.2. Objetivo de la Evaluación de aprendizaje

(LAR 145 Apendice 1 - Parte 6 ítem 6.4 (iii))

La evaluación de aprendizaje es un proceso permanente e interactivo orientado a recoger información sobre una realidad y valorar el nivel de logro alcanzado por los participantes en el desarrollo de sus competencias en una capacitación, con la finalidad de tomar decisiones que lleven a mejorar el evento de capacitación.

### 2.2.1. Tipos de evaluación

- 1) Evaluación diagnóstica: Es la que nos da a conocer los conocimientos previos de los participantes al iniciar una capacitación y otras que a criterio determine el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción. Esta evaluación también se empleará para establecer competencias reales del personal a evaluar.
- 2) Evaluación formativa o de proceso: Permite conocer los avances o progresos y dificultades de aprendizaje del participante durante el proceso y la identificación de los problemas más comunes de aprendizaje para solucionarlos mediante actividades y organizar la recuperación. Se realiza durante todo el proceso de aprendizaje.
- 3) Evaluación final o sumativa: Es la que certifica que una etapa determinada del proceso, pequeña o grande, se ha culminado

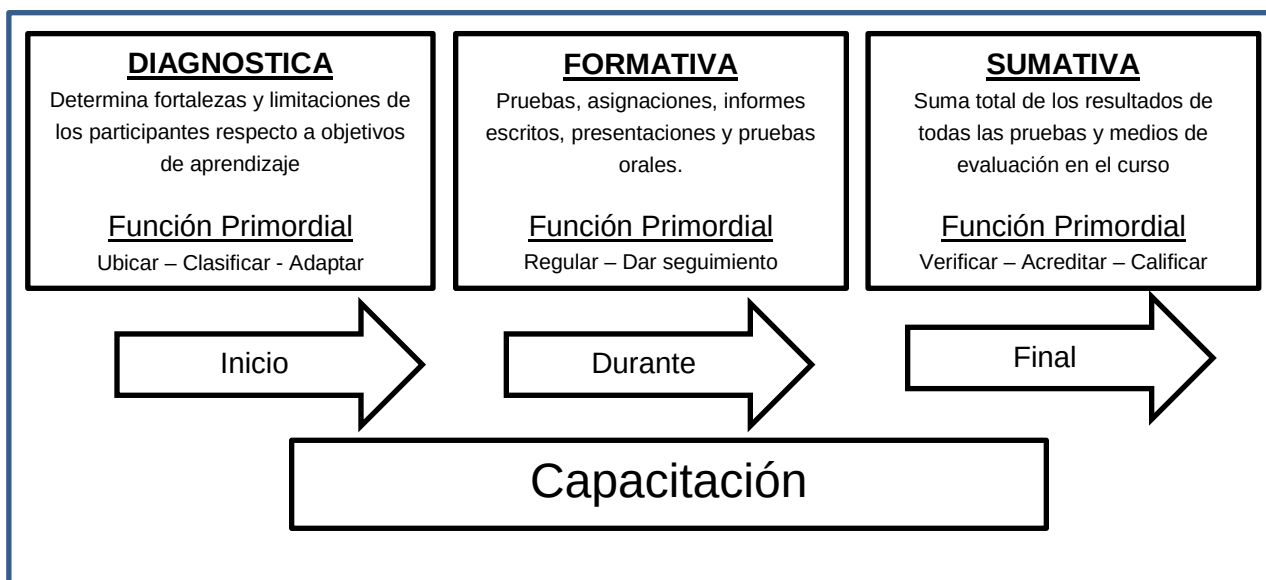


Figura 2.02- Formas de Evaluación - Características

## 2.2.2. Evaluación del modelo de capacitación: Su importancia y relevancia

(LAR 145 Apendice 1 - Parte 6 ítem 6.4 (i))

La evaluación es un proceso sistémico y continuo, el cual determina el grado en el que se están logrando los objetivos de aprendizaje identificados en el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación, luego plasmado en el material didáctico (Diseño Instruccional) y finalmente verificados durante y/o al final del proceso de capacitación. Esta tiene una función primordial dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, pues de ello se retroalimenta el sistema.

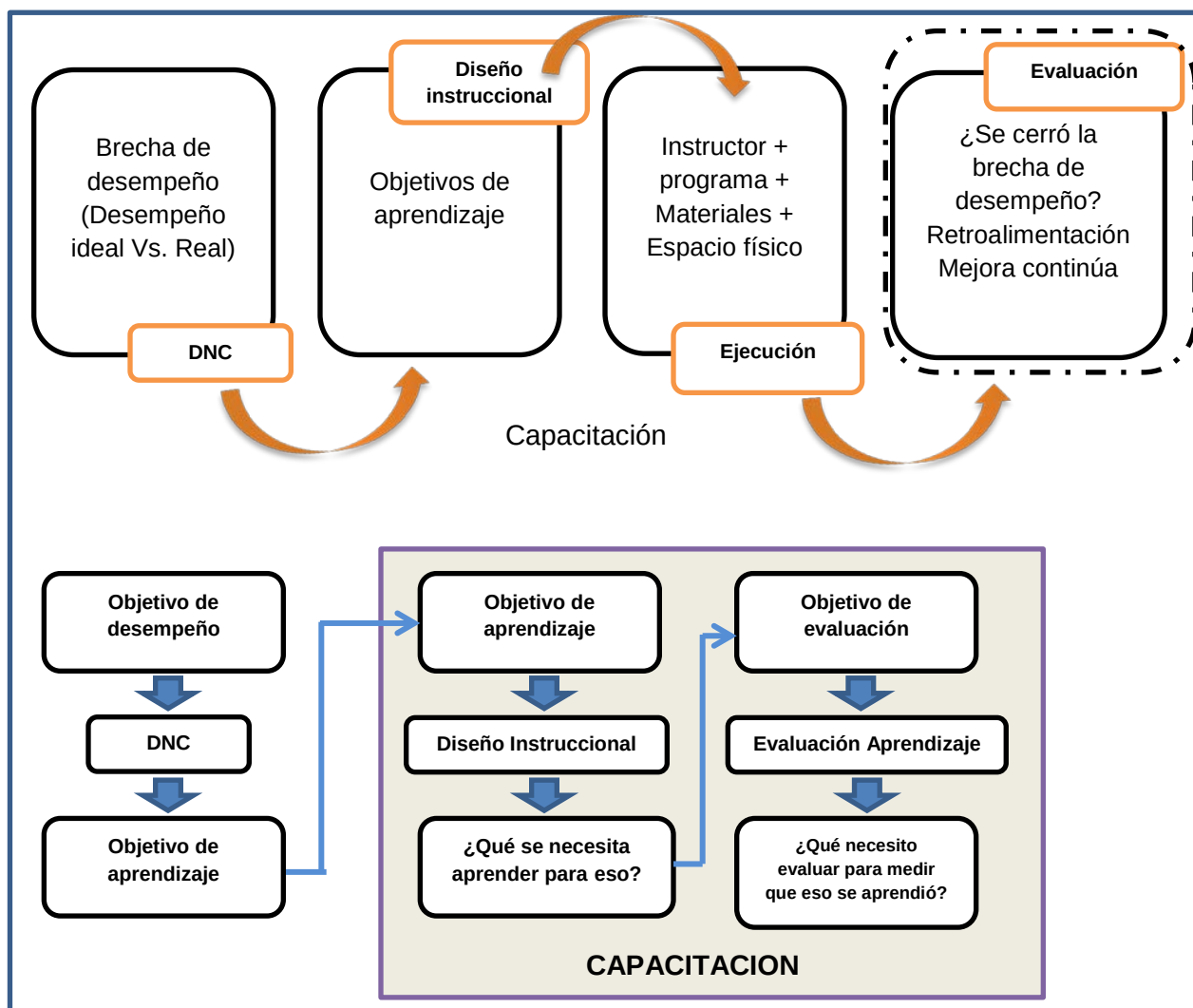


Figura 2.03 – Importancia y relevancia de la DNC y el Diseño Instruccional de LATAM Airlines Perú con relación a los objetivos de aprendizaje y su evaluación

### 2.3. Instrumentos de evaluación y herramientas de corrección

Existen básicamente dos instrumentos (herramientas) empleadas en la evaluación, éstos son:

**INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:** son entendidos como el “Conjunto de herramientas” utilizadas por el Instructor para recoger datos relacionados con los resultados de aprendizaje, por ejemplo las pruebas escritas, las pruebas prácticas, pruebas orales, exposiciones, etc.

**HERRAMIENTAS DE CORRECCIÓN:** Son instrumentos que traducen diferentes niveles de aprendizaje o logro, al que se le asigna puntaje frente a una pregunta. Por ejemplo, la rúbrica.

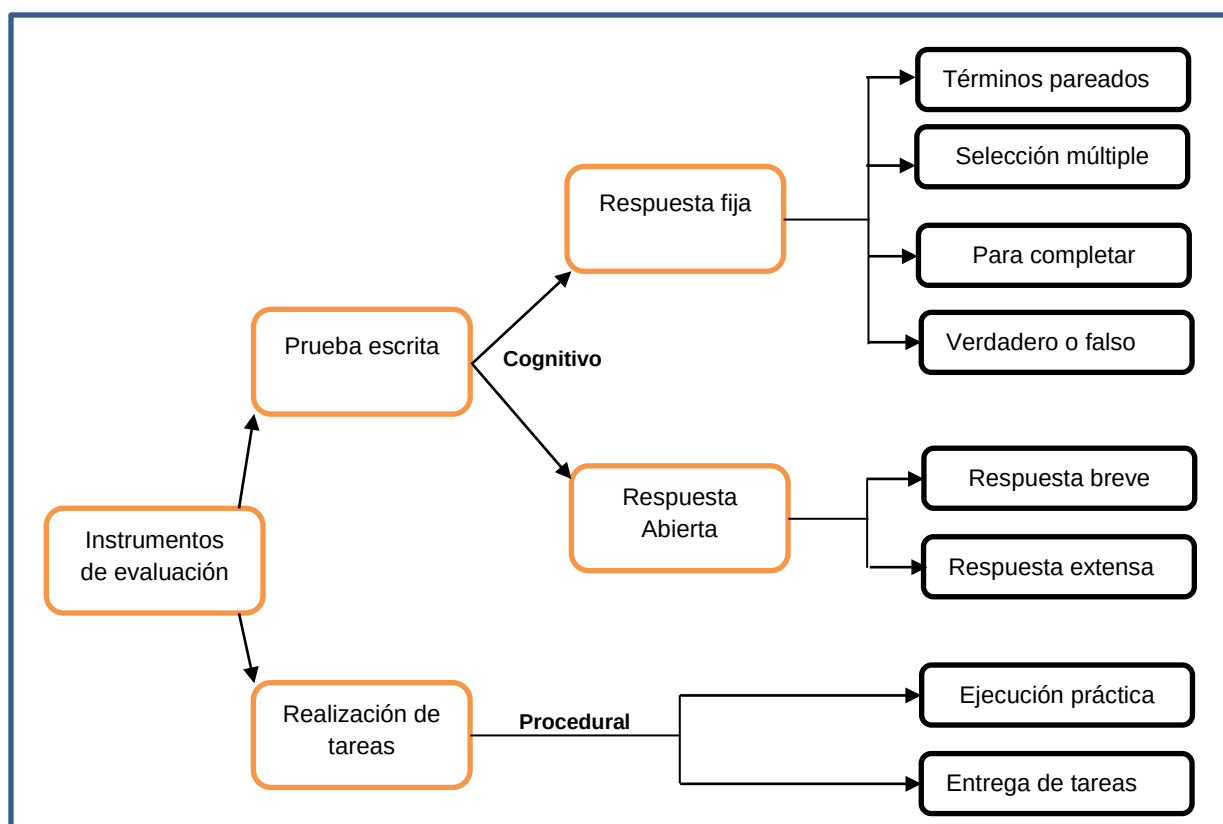


Figura 2.04 - Técnicas de evaluación

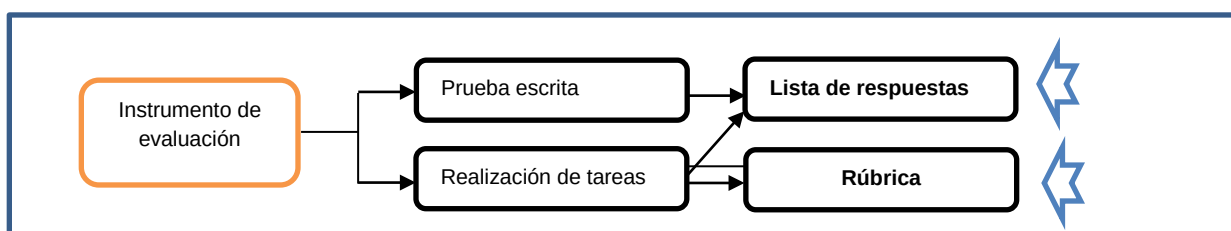


Figura 2.05 - Herramientas de corrección de evaluación

## 2.4. Tipos de calificación en las evaluaciones de aprendizaje

Dentro del proceso de calificación en las evaluaciones de aprendizaje de las capacitaciones de mantenimiento (de acuerdo al contenido de cada curso) existen dos tipos de calificaciones, estos son los siguientes:

**LA EVALUACIÓN CUALITATIVA:** Es aquella donde se juzga o valora la calidad del proceso como del nivel de aprovechamiento alcanzado de los alumnos, el cual resulta de la dinámica del proceso de enseñanza. La evaluación cualitativa tendrá como enunciado: Aprobado o Desaprobado en el certificado de capacitación

**EVALUACIÓN CUANTITATIVA:** La evaluación cuantitativa determina el porcentaje obtenido en una evaluación escrita y/o práctica (100, 90, 80%...).

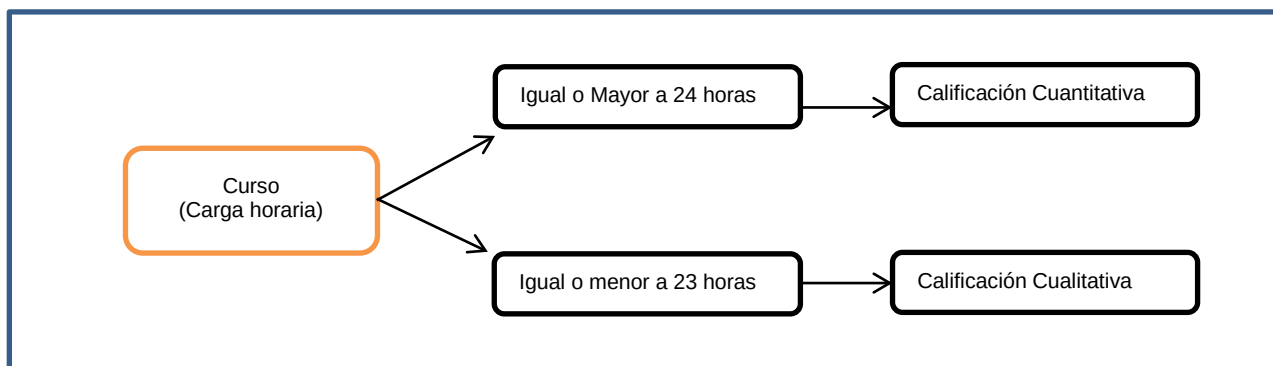


Figura 2.06 – Tipos de calificación **de LATAM Airlines Perú**

### NOTA:

Finalizada la prueba, el instructor realizará una revisión de las preguntas y las respuestas correctas con el debido sustento. Esta metodología permite que el alumno pueda alcanzar el 100% (en conocimiento), independiente de la nota obtenida en la evaluación.

**Página intencionalmente dejada en blanco**

### 3. Evaluación de Competencias

*(LAR 145 Apendice 1 - Parte 6 ítem 6.1, 6.2 y 6.3)*

#### 3.1. Proceso de evaluación de competencias

##### 3.1.1. Generalidades

La evaluación de competencias implica que cada persona pase por un proceso de evaluación, a fin de comparar su desempeño (conocimientos, habilidades y actitudes) de acuerdo a las unidades de competencia de un perfil de cargo determinado. Esta evaluación es realizada por el Jefe de Área al personal bajo su cargo, la misma que sirve como un diagnóstico preliminar para determinar sus requerimientos de capacitación a nivel área como a nivel individual, si fuese necesario. La evaluación de desempeño anual realizada a nivel compañía es válida, según los lineamientos de la compañía. Sin embargo, puede emplearse el FORM 145-208 “Reporte de evaluación de competencias” en caso se considere necesario.

##### 3.1.2. Características del proceso de evaluación de competencias

*(LAR 145 Apendice 1 - Parte 2 ítem 2.1 y Parte 6 ítem 6.2), (RAP 145 Apendice 1 - Parte 2 ítem 2.1 y Parte 6 ítem 6.1)*

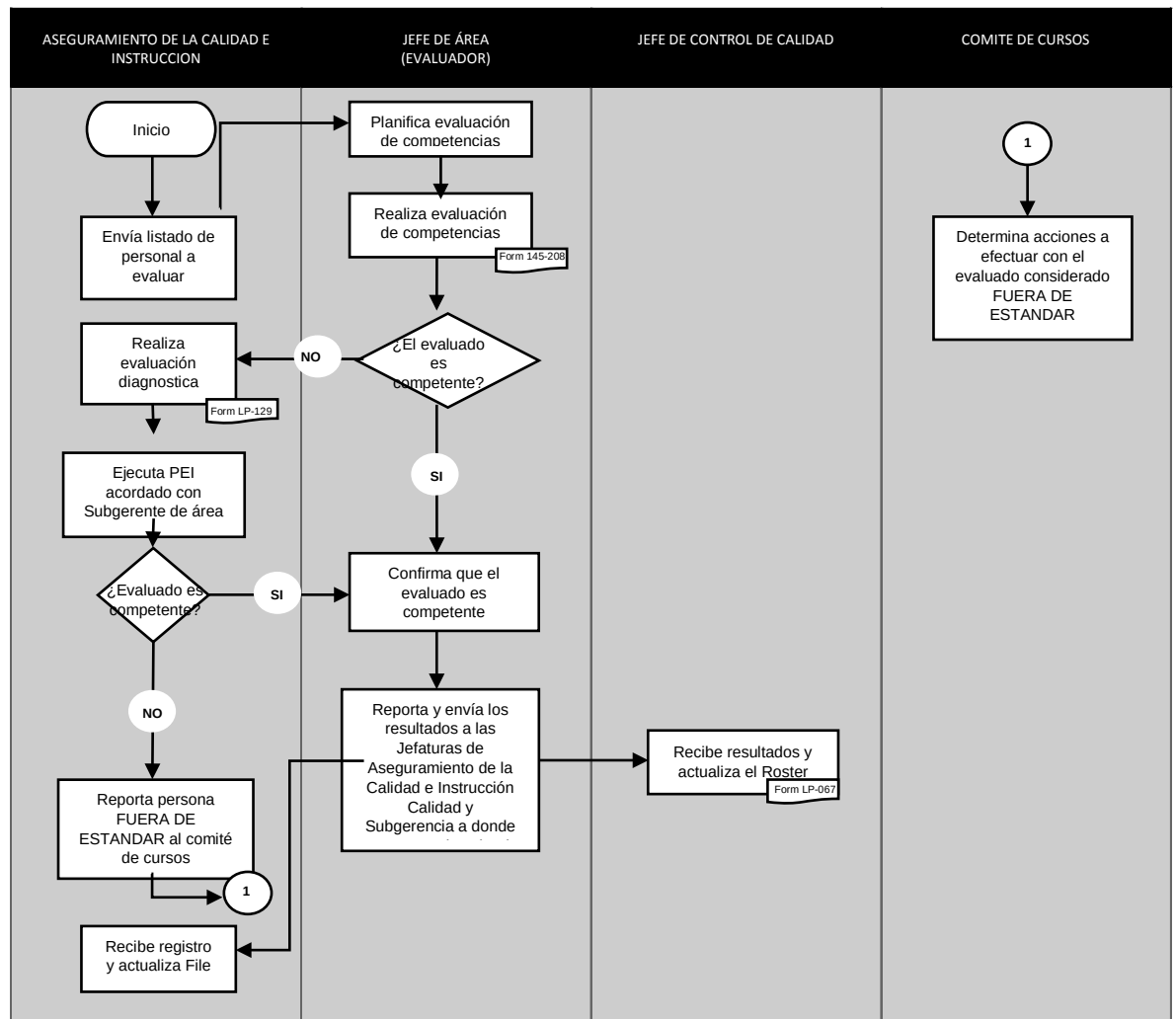
El proceso de evaluación de competencias es una evaluación dirigida al siguiente personal:

| PERSONAL                                   |
|--------------------------------------------|
| Personal Certificador (Emite CCM)          |
| Supervisor de Mantenimiento                |
| Líder de Grupo                             |
| Técnico de Mantenimiento                   |
| Inspector de pruebas no destructivas (NDT) |

Figura 3.01- Personal afecto a evaluación de competencias

A requerimiento de la Gerencia de Mantenimiento y Calidad, o de cualquiera de las Subgerencias, se puede realizar evaluaciones de competencias del personal a requerimiento.

### 3.1.3. Esquema del proceso de evaluación de competencias



### **3.2. Consideraciones en la Capacitación Correctiva (Remedial Course)**

Esta capacitación tiene como finalidad cubrir brecha o brechas de desempeño en un personal de mantenimiento. Existen tres consideraciones bajo la cual se pueden establecer una capacitación correctiva (Remedial Course):

- a) Bajo rendimiento/desempeño en el puesto de trabajo
- b) Bajo rendimiento/desempeño en una capacitación
- c) Pérdida de competencia como técnico de mantenimiento (por inactividad extendida mayor a seis meses respecto de las habilitaciones otorgadas por su licencia DGAC o equivalente).

#### **3.2.1. Bajo rendimiento en el puesto**

Se considera esta condición al personal de mantenimiento cuando:

- a) Queda evidenciado que su rendimiento está por debajo del nivel de competencias requerido para la función o tarea de mantenimiento. Esta condición puede ser determinada a través del proceso MEDA (Maintenance Error Decision Aid), reportes de bajo desempeño por parte del jefe inmediato o de la subgerencia a la cual pertenece el colaborador.
- b) También es considerado bajo este concepto todo personal técnico que participa de un proceso de ascenso y que haya obtenido un resultado igual o menor a 70% en la evaluación práctica.

El personal bajo esta condición (ítem a y b) es considerado "PERSONAL FUERA DE ESTANDAR".

#### **3.2.2. Bajo rendimiento académico**

Se considera esta condición al personal de mantenimiento cuando:

- a) El personal que participa en una capacitación y que no alcanzó la nota mínima aprobatoria (80%) en el curso o en alguno de los módulos de curso.

NOTA:

De acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo de **LATAM Airlines Perú** (Ver Capítulo XI DE LA CAPACITACION artículo No. 65) dice:

"Los trabajadores que participan en programas de capacitación están obligados a aprobar el curso y/o acreditar su asistencia, caso contrario deberán reembolsar el íntegro del costo abonado por LATAM Airlines PERÚ. Además, la capacitación se registrará por las políticas y directivas establecida por la organización".

Tal situación será comunicada a la:

- a) Subgerencia y Jefatura a la cual pertenece el personal, y a la
- b) Subgerencia de Calidad y Jefe de Control de Calidad

### 3.2.2.1. Examen sustitutorios

El participante que desprobó una capacitación y/o módulo tendrá la oportunidad de tener la posibilidad de rendir un primer **examen sustitutorio** en un plazo no menor 2 días ni mayor a los 10 días hábiles después de haber culminado la capacitación. Si aprueba el examen sustitutorio se comunicará a las áreas pertinentes para su conocimiento y fines. En el caso que repruebe el primer examen sustitutorio el será considerado como "PERSONAL FUERA DE ESTANDAR" (Ver nota 1). El Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción comunicará por correo electrónico a la jefatura del área al que pertenece, Jefe de Control de Calidad, así como, a las Subgerencias respectivas. Sin embargo, el participante tendrá un segundo y último examen sustitutorio. Para acceder al segundo examen sustitutorio, el participante tendrá que ser asignado a instrucción por un espacio de tres días hábiles, a fin de recibir asesoramiento por parte de un instructor interno antes de rendir el examen sustitutorio. Finalmente, si el participante reprobare el segundo examen, el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción coordinará con la Subgerencia de Área y la Subgerencia de Calidad respectiva para determinar las acciones que se tomarán sobre este hecho.

NOTA 1: El personal considerado FUERA DE ESTANDAR es concordante con la RAP 145.300/LAR 145.30 y las atribuciones de su licencia queda en suspenso conforme lo establecido en la RAP 21 Sección 21.020 Validez de la licencia ítem (b)(3).

NOTA 2: El participante que apruebe una evaluación sustitutoria (independiente de la nota que haya obtenido en dicha evaluación), se le considerará en el registro como la nota mínima (80%).

### 3.2.3. Pérdida de competencia como técnico de mantenimiento

La pérdida de competencia ocurre cuando técnico de mantenimiento no ha ejercido las atribuciones de su licencia de forma continua (inactividad) por más de seis (06) meses en los últimos 365 días. El Jefe de cada área será el responsable de controlar el periodo de tiempo antes indicado y será quien coordine con el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción, a fin de hacer una prueba diagnóstica para determinar la brecha de desempeño del personal que se pretende reincorporar a sus actividades de mantenimiento.

Esta evaluación diagnóstica consistente de una prueba teórica y/o práctica de orden técnico que incluye: Uso y búsqueda de información técnica (AMM, IPC, TSM, etc.) a través **de la plataforma de publicaciones técnicas**, asimismo, incorpora la aplicación de procedimientos de mantenimiento (MEL, CDL, NEF, etc.), uso del MLB.

Una vez obtenido el resultado de la evaluación diagnóstica, el instructor a cargo analizará la data y determinará, en conjunto con el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción, la brecha de desempeño. Finalmente, teniendo la brecha de desempeño identificada se elaborará un Plan de Entrenamiento Individual (PEI), el cual será entregado y consensado con el Subgerente de área respectiva (o a quien este designe) para su aplicación.

El Plan de Entrenamiento Individual (PEI) deberá ser cumplido en su totalidad dentro del periodo establecido. El Plan de Entrenamiento Individual (PEI) podrá emplear una o más metodologías de enseñanza establecidos en el presente manual (ver ítem 1.6.1).

Cumplido y aprobado el PEI se firmará el formato LP-129 “PLAN DE ENTRENAMIENTO INDIVIDUAL” y toda la documentación de sustento que evidencie su cumplimiento será insertada en el archivo personal del técnico. Una vez cumplido todo el proceso de manera satisfactoria el Jefe de Control de Calidad y el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción coordinarán para incorporar al personal técnico en el Roster de la OMA-029 **LATAM Airlines Perú**.

### **3.2.4. Proceso del entrenamiento en el puesto de trabajo.**

#### **3.2.4.1. Generalidades.**

El entrenamiento en el puesto de trabajo (OJT) es una metodología con mayor utilidad y que mejores beneficios tanto para el personal en entrenamiento como para la organización. Esta metodología incorpora una serie de métodos y técnicas que permiten fortalecer en el individuo aquellas competencias claves para alcanzar un excelente desempeño. Asimismo, esta metodología permite también evaluar la competencia del personal en relación a una función o tarea en particular. Es una potente herramienta para. Este proceso está compuesto de las siguientes fases:

- a) Fase de planificación: En esta fase el área interesada coordinará con el área de instrucción su necesidad de capacitación. Durante esta instancia se establecerán los objetivos tópicos o temas a tratar en el entrenamiento y los tiempos requeridos, los recursos necesarios (instructor, materiales y/o elementos necesarios para la capacitación) y el personal a entrenar.
- b) Fase de ejecución: El instructor llevará a cabo el entrenamiento de conformidad con los objetivos de la capacitación. El número de participantes en un entrenamiento OJT es de un (01) instructor por cada seis (06) alumnos como máximo.
- c) Fase de evaluación de la capacitación: En esta fase se deberá tener información de retroalimentación del personal capacitado, para determinar si el programa de OJT está funcionando adecuadamente. Esta retroalimentación se hará empleando el FORM LP-154 “Encuesta de satisfacción” (Reaction Survey). La misma que les será enviada dentro de los siete (07) días hábiles de haber culminado la capacitación.

#### **3.2.4.2. Validación de experticia o competencia**

Este proceso significa un reconocimiento formal al personal técnico que desempeña una tarea de mantenimiento, la cual ha aprendido en la práctica, por lo que no se puede contar con un certificado que lo acredite. Este proceso valida la experiencia, pericia y habilidades en el trabajo de componentes, equipos, accesorios y/o productos aeronáuticos involucrados en la Lista de Capacidades de **LATAM Airlines Perú** o aquellos a incorporar, en los cuales cumplan procesos estándares similares de trabajo que ejecuta la organización. Esta validación se evidencia en el formato 145-003 y es ejecutado por el Jefe de área/departamento, el supervisor, team leader o quien se designe.

**Página intencionalmente dejada en blanco**

## **4. Sistema de registros de Capacitación**

### **4.1. Generalidades**

Un registro es una constancia que evidencia la capacitación o capacitaciones desarrolladas por el Departamento de Instrucción.

El formato digital es nuestra fuente primaria para los registros de capacitación.

Todas las capacitaciones desarrolladas por la organización serán documentadas mediante los registros de capacitación establecidos en el presente manual (ítem 4.2).

### **4.2. Registros mínimos para las capacitaciones**

Toda capacitación en aula deberá contar con los siguientes registros:

- 1) Control de asistencia - Form LP-114
- 2) Reporte de notas - Form LP-260
- 3) Encuesta de satisfacción - Form LP-154
- 4) Certificado de curso - Form LP-111 ó 145-002
- 5) Evaluaciones, exámenes (Teóricas/prácticas)

### **4.3. Actualización del control de capacitación y entrega de registros**

Este proceso de actualización se llevará a cabo de la siguiente manera:

- 1) El instructor entregará los formatos descritos en el ítem 4.2 al Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles después de culminada la capacitación.
- 2) El Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción o a quien este designe tendrá tres (03) días hábiles para registrar los datos de la capacitación.
- 3) Finalmente, el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción o a quien este designe tendrá dos (02) días hábiles para actualizar e insertar los documentos al archivo digital. El responsable de actualizar los archivos digitales verificará que se hayan emitido todos los formatos descritos en el ítem 4.2.

NOTA: En el caso de los entrenamientos en el trabajo - OJT (form 145-003) el personal entrenado tendrá veinte (20) días calendarios (considerado desde la fecha de ejecución de la tarea) para entregarlo al Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción para su validación.

Debido a que los registros de una capacitación proporcionado por proveedores de capacitación tienden demorar en llegar al Departamento de Instrucción, se considerará aceptable validar la lista de asistencia y los registros de evaluaciones realizadas (notas obtenidas por cada

participante), esto a modo de sustento de los certificados, siendo esta situación de forma temporal, el cual no deberá exceder de sesenta (60) días hábiles.

#### **4.4. Tiempo de conservación de los registros de capacitación**

Los registros de capacitación **de LATAM Airlines Perú** serán mantenidos de forma digital y su tiempo de conservación de dos (02) años. Los registros de capacitación a conservar por este tiempo son:

- 1) Evaluaciones (teórica) y rubricas (LP-203).
- 2) Reporte de resumen de entrenamiento (LP-14)
- 3) Control de asistencia (LP-114)

Sin embargo, los registros de capacitación en Mercancías Peligrosas tendrán un tiempo de conservación de tres (03) años.

#### **4.5. Organización del archivo personal**

El archivo personal es aquella carpeta que contiene registros e información requerida de cada integrante de la Organización, en lo relacionado a sus datos personales, habilitaciones, títulos o certificaciones que ostente, registros de capacitación y otros documentos relevantes. Este archivo será llevado en formato digital y deberá mantenerse actualizado, accesible y el cual cuenta con el respaldo (back-up) en el servidor de la compañía.

El archivo personal para el Técnico de Mantenimiento estará organizado de la siguiente manera

##### *SECCIÓN 1 DATOS PERSONALES*

- ❖ Curriculum Vitae
- ❖ Memorándums

##### *SECCIÓN 2 HABILITACIONES.*

- ❖ Licencia: copia actualizada.

##### *SECCIÓN 3 REGISTROS DE ENTRENAMIENTO EN AULA.*

- ❖ Cursos iniciales.
- ❖ Cursos recurrentes.
- ❖ Cursos regulatorios.
- ❖ Curso de taller

##### *SECCIÓN 4 REGISTROS DE ENTRENAMIENTO EN EL TRABAJO (OJT)*

##### *SECCIÓN 5 OTROS DOCUMENTOS.*

El archivo personal para del personal de soporte (Gerentes, Subgerentes, Ingenieros, entre otros) estará organizado de la siguiente manera

### *SECCIÓN 1 DATOS PERSONALES*

- ❖ Curriculum Vitae.
- ❖ Memorándums.

### *SECCIÓN 2 REGISTROS DE ENTRENAMIENTO EN AULA.*

- ❖ Cursos iniciales.
- ❖ Cursos recurrentes.
- ❖ Cursos regulatorios.
- ❖ Cursos de taller

### *SECCIÓN 3 OTROS DOCUMENTOS.*

#### **4.6. Estado de cumplimiento de las capacitaciones**

El sistema de control de cursos de **LATAM Airlines Perú** clasifica el estado de cumplimiento de las capacitaciones que debe o no llevar cada individuo de la organización, conforme lo establece su cargo o función. Esta clasificación tiene cuatro (4) estados:

Vigente.- Este estado hace referencia a que un curso, registro o documento tiene validez en el momento de la consulta.

Vencido.- Este estado hace referencia a que un curso, registro o documento ha perdido validez (Por ejemplo: curso recurrente excedió del plazo de vigencia establecido).

Sin Instrucción.- A este estado es aplicable a dos situaciones:

- a) Cuando una capacitación aplicable a personal nuevo en la organización está pendiente de ejecutarse por encontrarse dentro del plazo de noventa (90) días establecido en el presente manual, y
- b) Cuando una capacitación a excedido el plazo de 90 días, según párrafo anterior.

No aplica.- Este estado define que a una persona en particular un curso o documento no le corresponde llevar a cabo o tenerlo conforme a su cargo o función.

- c) Se considera que el nivel de cobertura en las capacitaciones (tanto técnicas como regulatorias) efectuada al personal de la Gerencia de Mantenimiento y Calidad debe alcanzar como mínimo un 95% para ser considerado ACEPTABLE respecto al cumplimiento del programa anual de capacitación.

#### 4.7. Registros empleados por el área de instrucción

El departamento de instrucción cuenta con un listado de registros (formatos en su revisión vigente) que son empleados en las capacitaciones y que están disponibles en el servidor de mantenimiento.

**FORM LP-014 “Reporte de resumen de entrenamiento”** (Summary Training Report): Formato electrónico que provee una información resumida de las diferentes capacitaciones recibidas por cada persona.

**FORM LP-017 “Programa anual de capacitación”** (Annual Training Program): Formato que proporciona información de las capacitaciones a dictarse durante un periodo anual por el Departamento de Instrucción de la organización.

**FORM LP-111 “Certificado de curso”** (Course Certificate): Certificado emitido por el Departamento de Instrucción de **LATAM Airlines Perú** al culminarse satisfactoriamente un curso cuya duración sea igual o mayor a veinte y cuatro (24) horas.

**FORM LP-114 (\*) “Control de Asistencia”** (Attendance Control): Formato de control que evidencia la asistencia y cantidad de participantes a un evento de capacitación.

**FORM LP-115 “Reporte de cursos recurrentes y licencias”** (Licences and recurrent training report): Formato electrónico de control que permite garantizar la vigencia de todos aquellos cursos que requieran actualización o recurrencia. Adicionalmente, provee control sobre la vigencia de las licencias aeronáuticas (si aplica).

**FORM LP-129 “Plan de entrenamiento individual”** (Individual Training Program) este formato establece el plan de capacitación establecido para una persona que requiere cubrir un brecha de desempeño existente para cumplir con su perfil de cargo.

**FORM LP-149 “Roster de Instructores”** (Roster of Instructors): Formato que proporciona la relación de personal autorizado por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción a cumplir funciones de instructor permanente y delegados.

**FORM LP-154 “Encuesta de satisfacción”** (Reaction Survey): Formato empleado por los estudiantes para evaluar una capacitación o curso.

**FORM LP-203 “Rubrica de evaluación”** (Evaluation Rubric): es un descriptor cualitativo que establece la naturaleza del desempeño, que permiten valorar el aprendizaje alcanzado por los alumnos.

**FORM LP- 239 “Control de material didáctico”** (Training Material Control): Formato de control que evidencia y proporciona el listado de material de instrucción, así como, las revisiones vigentes de los mismos.

**FORM LP-260 “Reporte de notas”** (Score Report): Formato en el cual se registrarán las notas obtenidas por módulos, tópicos o temas tratados en una capacitación técnica (si aplica). Vigencia a partir de la presente revisión del manual.

**FORM LP-262 “Perfil de cargo” (Job Profile):** Formato describe los requisitos a cumplirse para cada cargo o puesto de trabajo de la organización de mantenimiento.

**FORM LP-284 “Documento de aplicación de curso” (Course Application form):** Mediante este formato los responsables de área hacen llegar al departamento sus requerimientos de capacitación (curso).

**FORM LP-285 “Análisis del contenido del Programa de Capacitación” (Training Program Content Analysis):** Este formato es usado para evaluar la efectividad del programa de capacitación conforme los tópicos indicados en el formulario.

**FORM LP-286 “DNC Checklist”:** El presente documento informa el estado actual de conocimientos y habilidades en el que se encuentra el participante previo a su capacitación, a fin de reforzar durante el entrenamiento las brechas o falencias detectadas.

**FORM LP-287 “Evaluación de Diagnostico” (Diagnostic Evaluation):** Este instrumento tiene por objetivo evaluar el actual nivel de conocimiento de los participantes que participan en el curso

**FORM LP 288 “Evaluación de Candidato a Instructor” (Instructor Candidate Evaluation):** Este formato es empleado para evaluar y aprobar a un candidato a instructor permanente o delegado.

**FORM 145-001 “Resumen de empleos del empleado” (Employee Summary):** Documento que contiene información de cada empleado respecto a experiencia (empleos relacionados a aeronáutica) y su licencia o licencias aeronáuticas.

**FORM 145-002 “Certificado de Capacitación” (Training Certificate):** Certificado emitido por el Centro de Instrucción de **LATAM Airlines Perú** al culminarse satisfactoriamente que tengan una duración menor de veinte y cuatro (24) horas.

**FORM 145-003 “Certificado de entrenamiento en el trabajo” (On the job training Certificate):** Formato utilizado para registrar el entrenamiento cumplido por el personal en su puesto de trabajo dirigidos por personal instructor habilitado (permanente o delegado) por la Jefatura de Instrucción.

**FORM 145-208 “Reporte de evaluación de competencias” (Evaluation Competence Report)** Este formato establece los tópicos requeridos para evaluar las competencias según el cargo.

**FORM 145-253 “Evaluación de proveedor de servicio del proveedor” (Training Service Evaluation):** Este registro contiene el resultado de la evaluación realizada por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción a un proveedor de servicio de capacitación.

**FORM OP-GM “Certificado de capacitación de MGM-MCM OPERADORES” (Training Certification MCM/MGM Operators):** Este formato será empleado para la certificación de la capacitación de manuales organizacionales del **Holding LATAM Airlines Group**.

#### 4.8. Reconocimiento de certificados emitidos por los sistemas Unitam, FOX de LATAM Group y otros proveedores de capacitación

**LATAM Airlines Perú** reconoce y acepta los certificados emitidos por:

- Sistema Unitam
- Sistema Fox de LATAM **Airlines Group**
- Otros proveedores de capacitación (Por ejemplo: TTL)

Para el reconocimiento de estos certificados se hace en razón que dichos registros son emitidos por un sistema único a nivel **del Holding LATAM Airlines Group** y cuyos registros contienen la siguiente información mínima:

- Nombre y apellido(s) del participante,
- Nombre del curso
- Fecha de ejecución de la capacitación
- Nota obtenida.
- Firma del responsable de capacitación (puede ser digital)

**Página intencionalmente dejada en blanco**

## 5. Consideraciones especiales

### 5.1. Generalidades

En el ámbito aeronáutico y principalmente en **LATAM Airlines Perú** se tiene claramente establecido que para que un programa de capacitación sea eficiente, debe contar con diversos recursos, ya sea tecnológicos, equipos, materiales, instalaciones, logísticos y principalmente el recurso humano. El instructor es el de guiar al alumno para que éste desarrolle el trabajo de ejercitación o práctica por medio del cual logrará desarrollar sus habilidades. Por tanto, la instrucción, capacitación y/o entrenamiento debe ser impartida por personal competente que cuente con liderazgo, experiencia, actitud y comportamiento, que aseguran un adecuado proceso de capacitación. Finalmente, el proceso de selección de un instructor viene a ser un proceso crucial e importante que asegure una capacitación productiva.

### 5.2. Selección de Instructores

*(LAR 145 Apendice 1 - Parte 6 ítem 6.4 (ii))*

#### 5.2.1. Requisitos generales para ser instructor

Los requisitos generales para ser candidato a Instructor en la Gerencia de Mantenimiento y Calidad de **LATAM Airlines Perú** serán:

- a) Deberá contar con Educación Superior o Técnica.
- b) Experiencia laboral en aviación como mínimo cinco (05) años.
- c) Experiencia en **LATAM Airlines Perú** como mínimo de seis (06) meses.
- d) Haber recibido la capacitación inicial, recurrente o de actualización aplicable.

#### 5.2.2. Requisitos para ser candidato a Instructor Permanente

El proceso de selección para ser candidato a Instructor Técnico Permanente será llevado a cabo por Recursos Humanos de la Organización en coordinación con el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción. Los requisitos a cumplirse serán los siguientes:

- a) Experiencia por lo menos (05) años como técnico en aeronaves con motores a reacción.
- b) Licencia de Técnico de Mantenimiento vigente con habilitación en célula, motopropulsión o equivalente.
- c) Nivel de inglés Intermedio I (mínimo).

### **5.2.3. Requisitos para ser candidato a instructor delegado**

- a) Adicional a lo establecido en el Ítem 5.2.1, el candidato debe demostrar experiencia en el tópico a capacitar establecido mediante el sistema MXi o mediante establecimiento de experiencia o competencia en dicha tarea.

### **5.2.4. Requisitos para ser candidato a instructor Cursos regulatorios**

- a) Ser experto o competente en el curso a dictar: AVSEC, Mercancías Peligrosas, Factores Humanos, programa de prevención de sustancias psicoactivas.
- b) Haber sido incluido en el roster de instructores como capacitador en el tópico aplicable o en su defecto ser aceptado por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción y autorizado vía correo electrónico hasta que sea incorporado en el Roster respectivo. Esto debe hacerse dentro de los 15 días hábiles de haber sido autorizado.

## **5.3. Acreditación como instructor**

Una vez cumplido y seleccionado el personal instructor el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción llevará a cabo el proceso de acreditación del personal que concluyó y aprobó el proceso de selección. El Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción es el responsable de incorporar al personal capacitador en el Roster de Instructores de **LATAM Airlines Perú**.

## **5.4. Programa de capacitación del personal instructor**

### **5.4.1. Capacitación Instructor permanente**

El personal instructor permanente deberá estar familiarizado con:

- a) Manual Organizacional de **LATAM Airlines Perú**.
- b) Manual de Capacitación (para Instructores Permanentes)
- c) Manuales Técnicos de la flota **de aeronaves operadas por LATAM Airlines Perú**
- d) Regulaciones Aeronáuticas aplicables a **LATAM Airlines Perú**
- e) Cursos Regulatorios (AVSEC, Factores Humanos, etc.)
- f) Formación de Instructores o equivalente de técnicas didácticas
- g) Curso inicial/recurrente aprobado en al menos una aeronave de la flota **de aeronaves operadas por LATAM Airlines Perú**

#### 5.4.2. Habilitación como Instructor técnico permanente

Para el proceso de habilitación como instructor permanente, el instructor debe cumplir con los requisitos establecidos en ítem 5.4.1, además:

- Aprobar como un mínimo de ochenta por ciento (80%) la evaluación durante el dictado de una clase simulada. Para lo cual el jurado evaluador constara de dos personas y se empleara el formato LP-288 “Evaluación de candidato a Instructor”.

Finalizado todo el proceso el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción procederá a la habilitación mediante la emisión del Roster de Instructores en **la plataforma de publicaciones técnicas**, en el cual se establecerán los nombres de los instructores autorizados y las habilitaciones que les fuera conferida. Este personal tendrá cinco (05) días calendarios para manifestar sus observaciones respecto a su designación y/o a las habilitaciones otorgadas. En caso que no manifieste alguna observación en el plazo establecido, se considerará como aceptada su designación. Esta comunicación se deberá hacer a través de cualquier medio electrónico con la que cuente la organización.

El personal a ser designado como Instructor delegado en: Manuales organizacionales, cursos regulatorios y OJT deberá cumplir con los requisitos establecidos en cada tópico/tarea/tema. Cumplido con estos requisitos el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción lo autorizará y lo incorporará al Roster de instructores.

Los ingenieros de procesos del área de Aseguramiento de la Calidad tiene la experiencia suficiente (elaboración, modificación y actualización de los manuales, procedimientos, y otras funciones en la organización), en tal sentido, ellos son calificados y reconocidos como Instructores Delegados en Manuales Organizacionales y procedimientos asociados.

**LATAM Airlines Perú** reconoce los conocimientos, experiencia y habilidades del personal de Inspectores de Control de Calidad, Supervisores de Mantenimiento y Líderes de grupo, en ese sentido, este personal ha calificado y reconocido como instructor delegado para OJT en la flota **de aeronaves operada por LATAM Airlines Perú**.

La designación como Instructor Delegado podría ser suspendida en caso que:

- a) Dicho personal tenga una inactividad continua por descanso médico, licencia u otra inactividad que el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción considere.
- b) Pierda su habilitación como técnico de mantenimiento o su licencia no este vigente.

NOTA:

Toda instrucción proporcionada o impartida por los Instructores (permanentes y delegados), se acredita para ellos mismos como instrucción recibida y registrado en el sistema de control de capacitación.

#### 5.4.4. Habilitación como Instructor especialista en Run-up & taxiing

Para el proceso de habilitación como instructor técnico en Run-up & Taxiing de la flota **de aeronaves operada por LATAM Airlines Perú** se ha establecido los siguientes requisitos:

| TEMA                                    | REQUISITO                                                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Licencia DGAC                           | Técnico de mantenimiento<br>Habilitación en célula & moto propulsor (vigente) |
| Experiencia en Run-up & Taxiing         | Evidencia documentaria (valido como ingeniero de vuelo, mecánico)             |
| Nivel de ingles requerido               | Intermedio II                                                                 |
| Técnicas de instrucción                 | Cumplido y aprobado el curso                                                  |
| Curso de motor                          | Nivel 3- ATA 104                                                              |
| Curso de aeronave                       | Nivel 2 - ATA 104 (mínimo)                                                    |
| Entrenamiento en run-up & taxiing       | Curso de modelos de motor en simulador                                        |
| Número de ejecución de Run-up & Taxiing | Dos (en campo o a través del simulador)                                       |
| Operación del simulador                 | Uso de simulador de vuelo.                                                    |

(\*) Si la capacitación del simulador certifica a un instructor en el uso de más de un modelo de motor de una misma flota, el instructor obtendrá la certificación adicional (segundo y/o tercer modelo) si cumple con lo siguiente capacitación complementaria:

1. Curso de Engine Line & Base (aplicable a la certificación adicional) Level 3
2. Briefing de parámetros del motor a habilitarse.

El proceso de habilitación como instructor Run-up & Taxiing se realizará mediante el cumplimiento de los requisitos arriba mencionados, más la ejecución exitosa de al menos dos (02) instrucciones en run-up & Taxiing (bajo la modalidad de doble comando/acompañamiento por un instructor habilitado), salvo que el capacitador establezca que el instructor en entrenamiento cumple con los requisitos de conocimiento, pericia y habilidad requeridos. Se evidencia en el e formato 145-003 "On the Job Training".

#### **5.4.5. Habilitación como Instructor en Factores Humanos**

Los requisitos mínimos para ser designado como instructor en Factores Humanos son los siguientes:

1. Experiencia mínima de diez (10) años en el rubro aeronáutico.
2. Ser poseedor de licencia de Técnico de Mantenimiento o psicólogo u otro profesional con experiencia en el rubro aeronáutico.
3. Nivel de inglés Intermedio 1 (mínimo)

#### **5.5. Reconocimiento de capacitaciones**

Las capacitaciones evidenciadas por un técnico de mantenimiento que son emitidas por instituciones reconocidas en el rubro aeronáutico, pero ajenos al **Holding LATAM Airlines Group**, pueden ser reconocidas o validadas por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción, luego de pasar el proceso de reconocimiento descrito en el ítem 5.5.1.

##### **5.5.1. Proceso de reconocimiento de capacitaciones**

Los reconocimientos de capacitaciones de externos se harán teniendo los siguientes criterios:

- a) La capacitación técnica debe estar bajo el estándar de la especificación ATA 104 o equivalente con un mínimo de ochenta (80) horas. Ante la ausencia de este requisito, se reconocerá los años de experiencia que ostente el personal en dicha flota, siempre que se cuente con el aval de la empresa en la cual laboró.
- b) Se comparará la capacitación en base al syllabus, curricular de curso u otro documento que considere pertinente el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción o a quien este delegue.
- c) Si el punto b) no es factible, el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción podrá realizar una entrevista con el técnico que participó en la capacitación para determinar brechas de desempeño.
- d) En base al ítem b) y/o c), si se detectará una brecha de capacitación, ésta será identificada se podrá establecer una capacitación complementaria.
- e) El proceso de reconocimiento de capacitación finaliza con la emisión de un reporte (correo electrónico, memorándum, carta, etc.) emitido por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción, el cual será emitido a las partes interesadas.
- f) Las capacitaciones de operaciones especiales (RVSM, CAT, ETOPS, RNAV), se harán a través de la metodología e-learning (método primario) o a través de entrenamiento en aula de clases (método alterno).

## **5.6. Capacitación Continua (Actualización o recurrente)**

### **5.6.1. Generalidades**

Esta capacitación es necesaria para garantizar que el personal siga siendo competente y que se mantenga consciente de los cambios efectuados en las reglamentaciones, las recomendaciones del fabricante y los procedimientos documentados de **LATAM Airlines Perú**.

### **5.6.2. Control de cursos con recurrencia**

El control por fecha de las capacitaciones técnicas y regulatorias se hará por mes y año. Toda capacitación se mantendrá vigente hasta el último día calendario del mes de vencimiento (inclusive).

### **5.6.3. Frecuencia cursos de capacitación técnica**

La frecuencia de este tipo de capacitación técnica será de treinta y seis (36) meses. En el catalogo de cursos establece la frecuencia de cada capacitación, la carga horaria y distribución de contenidos de la misma con mayor detalle. La capacitación técnica con recurrencia, por su naturaleza no conviene proporcionar información repetitiva a menos que sea necesaria para mantener un grado de competencia deseada.

La frecuencia de recurrencia de los cursos de orden técnico como regulatorios podrá ser extendido por no más de tres (03) meses, bajo cualquiera de las siguientes condiciones:

- a) No tener disponible un proveedor de capacitación
- b) No contar con la disponibilidad de equipamiento, simulador u otro elemento importante o esencial para llevar a cabo la capacitación; y
- c) Otra razón debidamente sustentada.

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción revisará las evidencias del caso y determinará o no aprobar las extensiones a los cursos. Esta aprobación será comunicada al Jefe de Calidad y al personal involucrado (usuarios y sus jefes).

Una vez excedido el plazo extendido y no cumplida la capacitación el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción solicitará la deshabilitación del personal al ente respectivo.

NOTA: Los cursos de actualización y los cursos de diferencias (de un modelo a otro) son considerados aceptables (en contenido y carga horaria) para efectos del control de recurrencia o como entrenamiento continuo.

NOTA: El programa de instrucción de AVSEC esta orientado al personal técnico de mantenimiento (Línea/Cabina/producción/Control de Calidad)

#### **5.6.4. Determinación de carga horaria para un reentrenamiento**

Conforme a lo establecido en las regulaciones, el operador como la organización de mantenimiento **LATAM Airlines Perú** debe asegurarse de contar con personal competente para la ejecución de las tareas de mantenimiento. En ese sentido, se han establecido requerimientos para determinar si un re-entrenamiento puede ejecutarse bajo el estándar de Entrenamiento Continuo o entrenamiento recurrente. La diferencia entre ambos métodos de capacitación radica principalmente en que la capacitación continua esta dirigida a personal técnico que labora activamente en el equipo (flota, componente, etc.) y actualiza conocimientos en base a los informes de confiabilidad, sistemas CASS y otros similares. Sin embargo, el entrenamiento recurrente busca refrescar sistemas, procesos y conceptos para personal técnico que no ha laborado en una aeronave mayor a doce (12) meses. El contenido de dicho curso y la carga horaria de un curso recurrente es mayor al entrenamiento continuo. Sin embargo, puede contener tópicos del entrenamiento continuo.

#### **5.6.5. Equivalencia de capacitaciones técnicas**

Se consideran equivalentes a una capacitación técnica a aquellos con la denominación:

- ❖ Capacitación de Actualización (Updating Training).
- ❖ Capacitación de Descarte de Fallas (Trouble Shooting Training Course).

También son considerados equivalentes cuando su contenido y alcances sea considerado como curso de re-entrenamiento, este será definido por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción.

## 5.7. Equivalencias de Cursos para Renovación de Licencia DGAC

Conforme a las regulaciones vigentes (RAP parte 65) hace mención que para la renovación de la licencia de Técnico de Mantenimiento DGAC se requiere lo siguiente:

1. Certificado o constancia de haber recibido re-entrenamiento o similar en una aeronave dentro de los doce (12) meses previos al vencimiento de su respectiva licencia.
2. Constancia de trabajo de la organización y
3. Constancia de contrato de vinculo laboral

Por otro lado, para efectos de la renovación de la habilitación en aviónica se considera aceptable el entrenamiento OJT con al menos dieciseis (16) horas de capacitación. Este entrenamiento OJT será valido si cumple con los siguientes requisitos:

- a) Que sea ejecutado por Instructor Delegado OJT con habilitación en aviónica, y
- b) Registrado en el formato 145-003.

### 5.7.1. Control de capacitaciones de proveedores de capacitación

Para efectos de control de las capacitaciones de proveedores de mantenimiento en estaciones internacionales se considerará aceptable todo listado, roster, cartas y otros documentos emitidos por ellos; así como, los controles de capacitación que su sistema establezca.

Para mantener la confiabilidad respecto al servicio prestado y la aceptación del ítem anterior, el Departamento de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción auditará el sistema de capacitación de dichos proveedores.

### 5.7.2. Capacitación a proveedores nacionales e internacionales

La organización ha establecido que la capacitación a proporcionarse al personal de un proveedor de mantenimiento en estaciones nacionales e internacionales es la siguiente:

- a) MCM/MGM operadores del Grupo LATAM. **Recurrencia: 36 meses.**
- b) Cursos de Operaciones Especiales (ETOPS, CAT, etc.) aplicables **Recurrencia: 24 meses.**
- c) Curso de capacitación continua/recurrente de aeronave aplicable, salvo que sea reconocido por el Departamento de instrucción de **LATAM Airlines Perú** (Ver ítem 5.5).
- d) Información y/o Capacitación (puede incluir material de capacitación) respecto de información relevante de acuerdo al sistema de confiabilidad de **LATAM Airlines Perú** y/o eventos de impacto a la operación en la flota de la compañía, el cual podrá ser difundido a través del envío de información y toma de conocimiento mediante un e-mail al proveedor.
- e) Otras capacitaciones complementarias podrán ser dadas solo si se detectase discrepancias durante el servicio prestado o por requerimiento de la Subgerencia de Calidad.

En relación a los requisitos de inducción inicial de AVSEC, factores humanos, programa de prevención de sustancias psicoactivas, plan de emergencia, y cualquier otro relacionado con el proceso de certificación de un proveedor de servicio de mantenimiento en estación internacional, se tendrá en consideración los siguientes criterios:

1. **LATAM Airlines Perú** tomará en cuenta las capacitaciones recibidas por el proveedor, reconociendo, validando u homologando las normas que le rigen a nivel local y/o gubernamental, respetando el cumplimiento de los requisitos locales.
2. **LATAM Airlines Perú** evaluará, de ser necesario, las diferencias entre los requisitos del proveedor y los requeridos por **LATAM Airlines Perú**, estableciendo los tópicos detectados como brecha de aprendizaje. Estos tópicos serán impartidos mediante cualquiera de las siguientes modalidades, según el alcance y necesidad del asunto a difundir:
  - a) Toma de conocimiento (usando el formato SSC-002 **o formato electrónico en Google Drive**)
  - b) Difusión de las diferencias y/o brechas como parte de la inducción al personal del proveedor de servicio
  - c) E' learning/video conference/On line training
  - d) Capacitación en salón de clases (Presencial)
3. LATAM Airlines Perú, utilizará el mecanismo y/o herramienta más apropiada para transmitir los requisitos que se originen a raíz del análisis de diferencias o brechas, lo anterior orientado a dar a conocer las políticas, procesos y/o procedimientos específicos que involucren al proveedor de servicio.
4. Para aquellos tópicos de inducción que no son aplicables al proveedor de servicio, no será necesaria la difusión y/o instrucción del personal de la empresa contratada.

NOTA: Para otro tipo de proveedores que ofrecen otros servicios aplica la capacitación del Manual de la Organización de Mantenimiento (MOM) de **LATAM Airlines Perú** , así como los procedimientos relacionados con sus actividades.

## **5.8. Convocatoria de Capacitaciones**

La convocatoria de cursos iniciales de aeronave, de especialización y de perfeccionamiento para el personal técnico de la organización será realizada de acuerdo a lo indicado en el procedimiento de convocatoria de cursos vigente, el cual ha sido aprobado por el comité de cursos. Dicho comité está compuesto por el Gerente de Mantenimiento y Calidad, el Subgerente de Calidad y Subgerente de Mantenimiento. Para detalles ver procedimiento LPQA-T024 "Convocatoria de cursos técnicos de mantenimiento", revisión vigente.

**Página intencionalmente dejada en blanco**

## 6. Departamento de Capacitación Técnica

### 6.1. Generalidades

El Departamento de Capacitación Técnica tiene a cargo en entrenamiento del personal el personal del operador AOC-006 y de la OMA-029 de **LATAM Airlines Perú**.

### 6.2. Política del Departamento de capacitación

El departamento de Capacitación tiene como política en relación a las capacitaciones que proporciona el Área de Instrucción:

1. El mínimo porcentaje de asistencia de un participante a una capacitación es del ochenta por ciento (80%) del total de horas que tenga establecido un módulo o curso. El cumplir con este requerimiento le permite ser evaluado y certificado (si corresponde).
2. La indumentaria a emplearse en las capacitaciones en aula será de acuerdo al Código de Vestimenta vigente. Para las practicas, field trip y similares, el personal debe cumplir con el uso de uniforme y los elementos de protección personal (EPP).
3. Los trabajadores tienen la obligación de asistir a las capacitaciones que le han sido programadas. Cualquier inasistencia debe ser comunicada por escrito al Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción y a su Jefe de área a efectos de coordinar su reprogramación. Independiente de la acciones administrativas a que hubiera lugar.
4. Es obligatorio que los trabajadores aprueben los cursos de capacitación que le permitan habilitarse en una flota, componente, equipo u otro. Es factible el uso de exámenes sustitutorios como esta establecido en el presente manual. Sin embargo, la no aprobación de éstas implicará el descuento del integro de la instrucción.
5. La nota mínima aprobatoria para una capacitación y/o módulo será del ochenta por ciento (80%). La misma que será empleada para toda evaluación técnica que tenga establecida la Gerencia de Mantenimiento y Calidad.
6. Durante un proceso de capacitación se considera FALTA A LA PROBIDAD ACADEMICA a todo hecho o intento fallido de plagio, la colusión y a las trampas en los exámenes, prácticas y/o evaluaciones. Asimismo, se considera dentro de este concepto todo hecho o intento de copiar, fotocopiar, escanear o almacenar cualquier instrumento de evaluación del área de instrucción.
7. Se considera infractor a todo aquel quien comete directamente una FALTA, como a aquellos que hayan tomado parte, ya sea en una etapa anterior o posterior de la comisión de la falta. Tambien se considera infractor a quien evidencie tener una conducta de encubrimiento o que omita información relevante sobre una falta cometida.

8. Cualquier falta detectada será informada y proporcionada proporcionada al comité de conducta a fin de esclarecer los hechos y poder ayudar a la identificación del o de los responsables del hecho. Principales faltas cometidas y consideradas en el presente manual:
- Mostrar comportamientos que alteren el orden, la tranquilidad o el desarrollo de las actividades de capacitación que brinda **LATAM Airlines Perú**.
  - Dirigirse de manera irrespetuosa al personal instructor o a sus propios compañeros.
  - Retirarse de forma injustificada de una capacitación (teórica y/o práctica) sin justificación ni autorización del instructor o del Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción
  - Cualquier otra conducta tipificada como falta leve establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.
  - Dañar, alterar o usar indebidamente las instalaciones, los ambientes, el mobiliario, los equipos, los sistemas de información.
  - Suplantar a un técnico o alumno en la realización de una tarea o para rendir una evaluación.
  - Reiniciencia en falta leve.
  - Alterar, destruir, falsificar o sustraer de forma directa o a través de otros, evaluaciones, lista de asistencias, certificados u otro documento que sea empleado por el área de instrucción en las capacitaciones.
  - Apropiarse o intentar apropiarse de bienes, equipos o accesorios sin importar el valor económico de este, ya sean del área de capacitación (inclusive de aquellos que estén a cargo de **LATAM Airlines Perú**), de sus compañeros de aula o instructor.
  - Intentar o realizar un plagio total o parcial, o cualquier acción que atente contra la probidad academica al rendir un examen o evaluación, usando cualquier medio, objeto o equipo para tal fin, en forma personal o con la ayuda de terceros.
  - Acceder a información de los sistemas de los sistemas o base de datos de **LATAM Airlines Perú** sin la autorización correspondiente o a través de otros medios no autorizados

Las sanciones aplicables de acuerdo al nivel de falta serán de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

### **6.3. Infraestructura del Departamento de Capacitación técnica**

El desarrollo de las capacitaciones tendrá lugar en las instalaciones de la Base de Mantenimiento de **LATAM Airlines Perú** y/o en el Centro de Capacitación (CECAP) de **LATAM Airlines Perú** en Miraflores u otro que reúna las condiciones necesarias y sea aceptado por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción.

#### **6.3.1. Aulas de Capacitación**

Las aulas de capacitación se encuentran implementadas con mobiliario y equipamiento computacional y audiovisual necesarios para el óptimo desarrollo de todas las capacitaciones programadas. El Departamento de Capacitación cuenta con:

- a) Carpetas individuales y/o mesas de trabajo
- b) Pantallas de proyección plegables
- c) Pizarras acrílicas
- d) Laptops para el personal en capacitación
- e) Videos, CBTs aplicables
- f) Proyector (Data Show)
- g) Sistema de acondicionamiento de aire.
- h) Cámara fotográfica digital y
- i) Cámara de video digital.
- j) Esquemáticos

### 6.3.2. Planos de aulas de capacitación

Existen tres (03) aulas de capacitaciones debidamente equipadas y localizadas en el Hangar de Mantenimiento de **LATAM Airlines Perú**. Esos ambientes son:

Aula 1 = Capacidad para once (11) personas

Aula 2: =Capacidad para veinticinco (25) personas

Aula 3 = Capacidad para veinte (20) personas (Esta aula cuenta con computadoras de mesa)

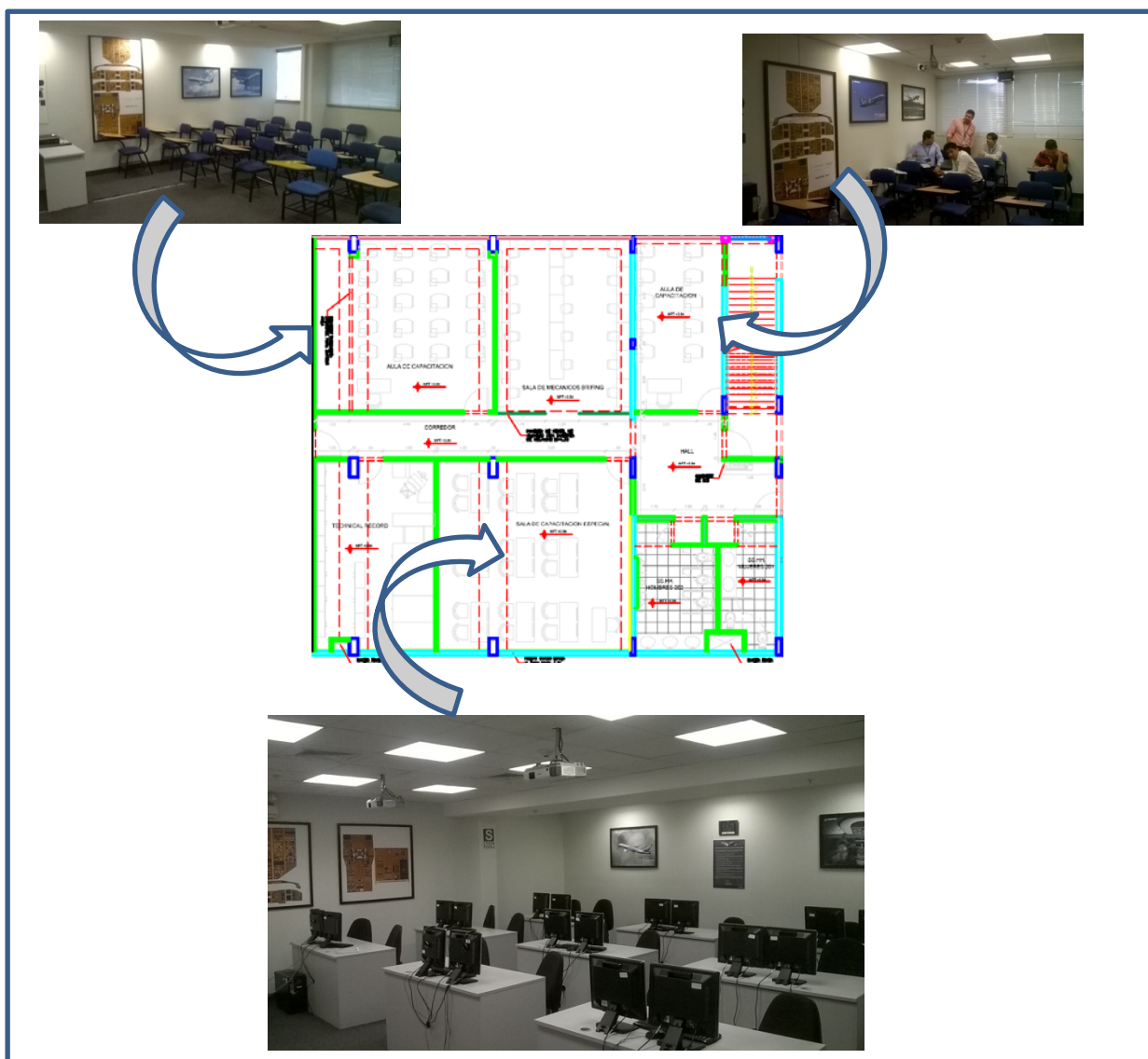


Figura 5.01- Plano de las aulas de capacitación en el hangar de mantenimiento

### **6.3.3. Ejecución de entrenamiento en el puesto de trabajo**

El Departamento de Capacitación, previa coordinación con los responsables de cada área, cuenta con la autorización del operador AOC-006 y de la OMA-029 de **LATAM Airlines Perú** para ejecutar entrenamiento OJT en sus instalaciones previa coordinación y designación de responsabilidades. Autorizado lo anterior, se podrá hacer uso de los equipamientos, aeronaves y herramientas necesarias, para llevar a cabo los entrenamientos prácticos, field trip y otra metodología de enseñanza.

### **6.3.4. Material de instrucción**

El Departamento de Capacitación proporcionará las facilidades requeridas al personal instructor técnico para el desarrollo del Material didáctico de **LATAM Airlines Perú**. Asimismo, llevará un control del material didáctico (manuales, presentaciones, videos y otros) por revisión.

El material didáctico deberá ser revisado al menos cada veinticuatro (24) meses y debe ser aprobado por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad e Instrucción.

Para efectos de entrenamiento práctico el área de instrucción cuenta con materiales propios y otras que han sido acondicionadas para emplearse en el entrenamiento. Para su reconocimiento como material de instrucción estos serán pintados de color rojo (partes menores) y en el caso de partes mayor tamaño o que no sea conveniente pintarlo en su totalidad, estos serán pintados en los bordes de color rojo (aproximadamente de cuatro (04) centímetros de ancho).

### **6.3.5. Servidor de Control de Capacitación**

El servidor "LPSEVERMANTO" posee un sistema informático que administra la capacitación del personal de **LATAM Airlines Perú**. El servidor cuenta con un sistema de Back-up automático diario (evita sabotaje o pérdida de información). El sistema informático asegura la disponibilidad (uptime) en un 99,7% del tiempo.

**Página intencionalmente dejada en blanco**

## 7. Malla curricular AOC-006 - LATAM Airlines Perú

### 7.1. Generalidades

La presente malla curricular de cursos está elaborada para el operador AOC-006 de LATAM Airlines Perú y esta desarrollada por puesto de trabajo según el organigrama de la organización.

#### 7.1.1. Catálogo de Cursos

La relación de cursos y el contenido de los mismos (syllabus) que LATAM Airlines Perú proporciona al personal del AOC-006 se encuentra publicado en el Catálogo de Cursos. Este catálogo puede ser modificado previo conocimiento y aceptación del IPM DGAC designado a LATAM Airlines Perú.

#### 7.1.2. Clasificación de las capacitaciones en LATAM Airlines Perú

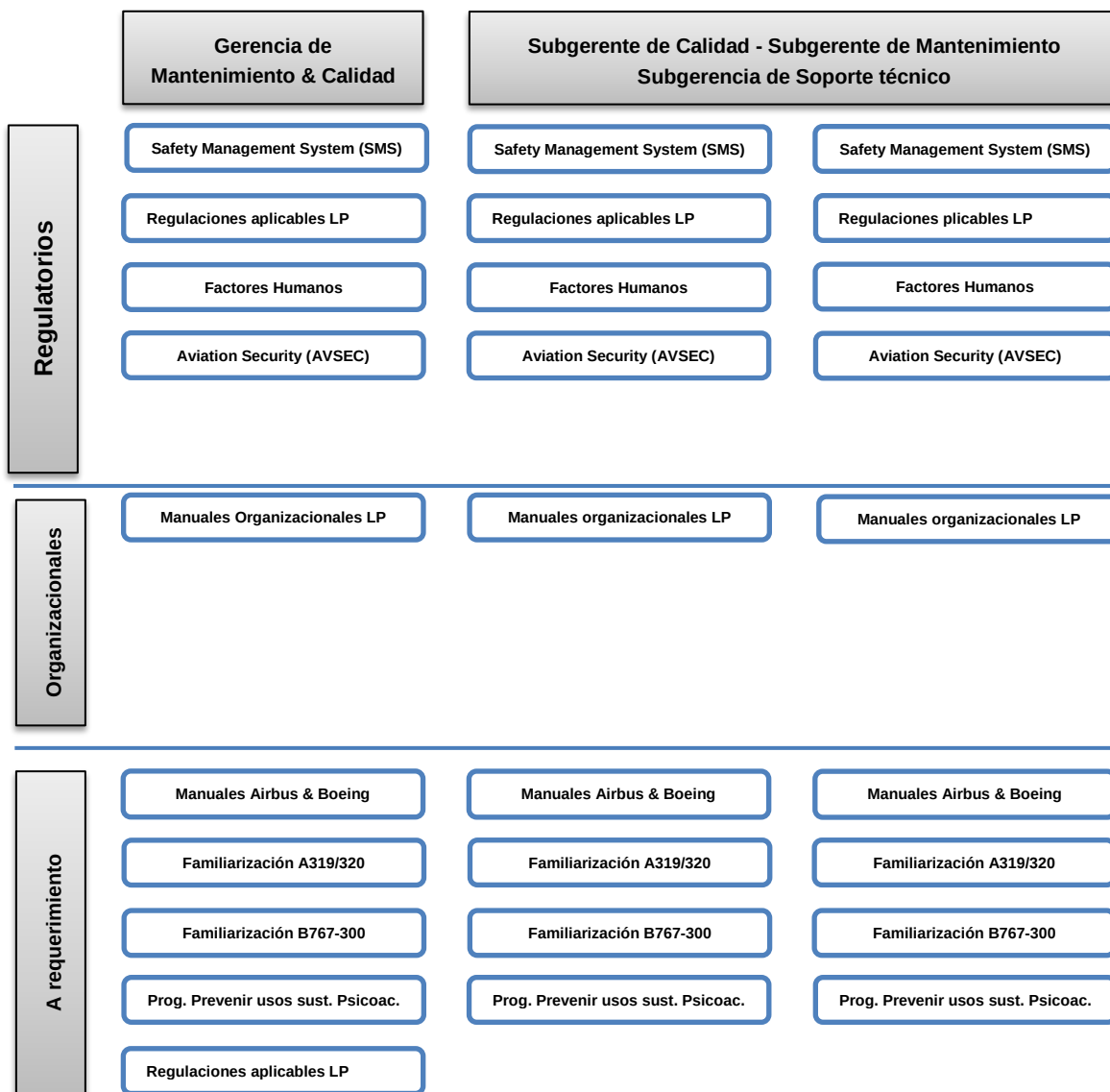
Para efectos de entendimiento de la Malla Curricular se ha establecido la siguiente clasificación de cursos a observarse en la malla curricular.

- 1) **Regulatorios**. Se denomina a aquellas capacitaciones requeridas por norma o regulación.
- 2) **Organizacionales**: Se denomina a aquellas capacitaciones requeridas por la organización
- 3) **A requerimiento**: Se denomina a aquellos cursos que sin ser requeridos por regulación o por la organización, se considera como recomendable. Por tanto, no son obligatorias.

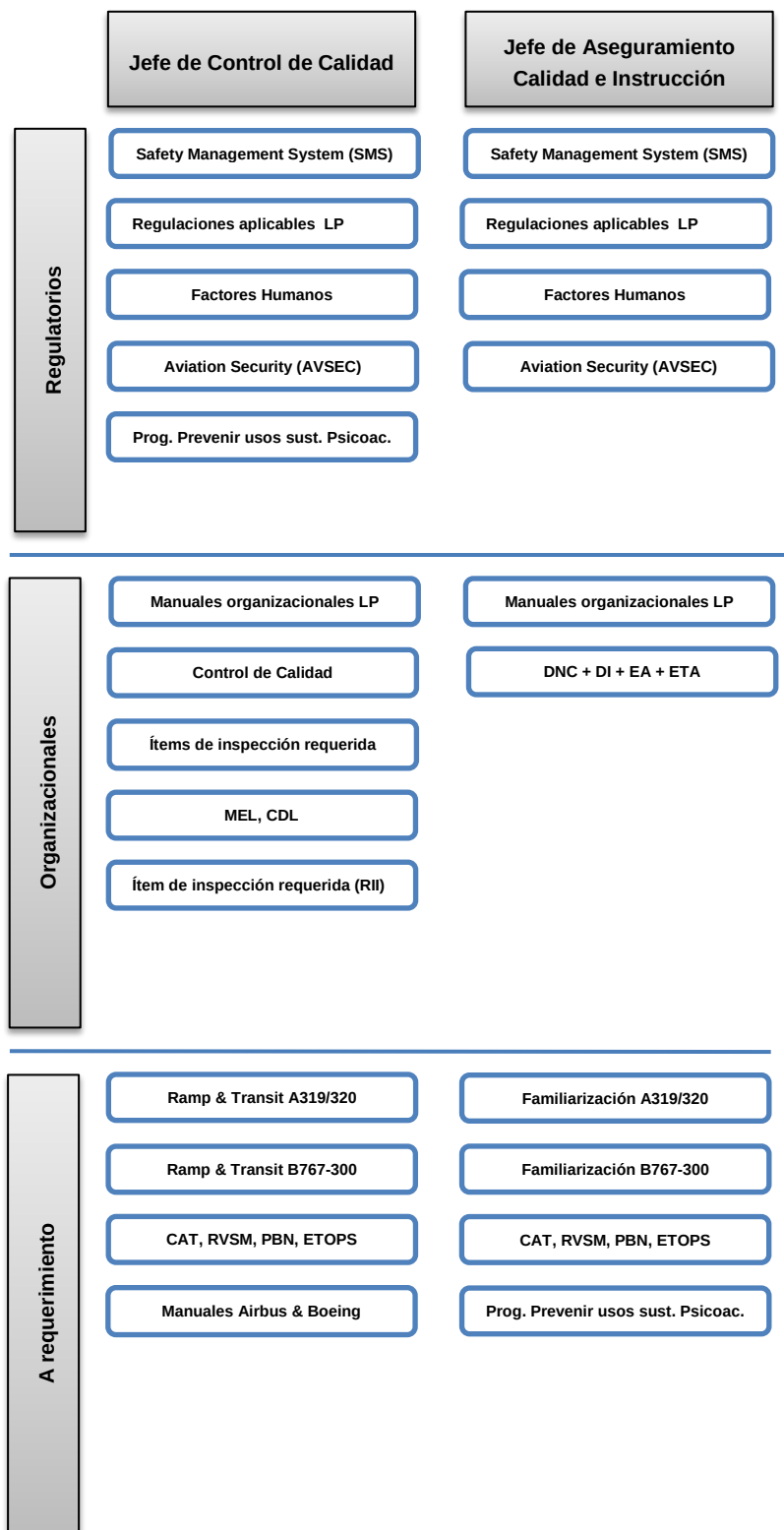
**NOTA:** Cuando existiera un cambio en la frecuencia de un curso recurrente, o reentrenamiento (sea técnico o regulatorio), se considerará como plazo implementación al menos seis (06) meses a efectos de gestionarse la planificación, programación y actualización del personal involucrado bajo este esquema.

**NOTA:** Para efectos de las mallas curriculares se considera equivalente el curso de Safety Management System (SMS) con el curso dictado por LATAM Airlines Group denominado Sistema de Gestion de Seguridad Operacional (SGSO - LATAM Airlines).

## 7.2. Gerencia de Mantenimiento y Calidad - AOC 006



### 7.3. Subgerencia de Calidad - AOC 006

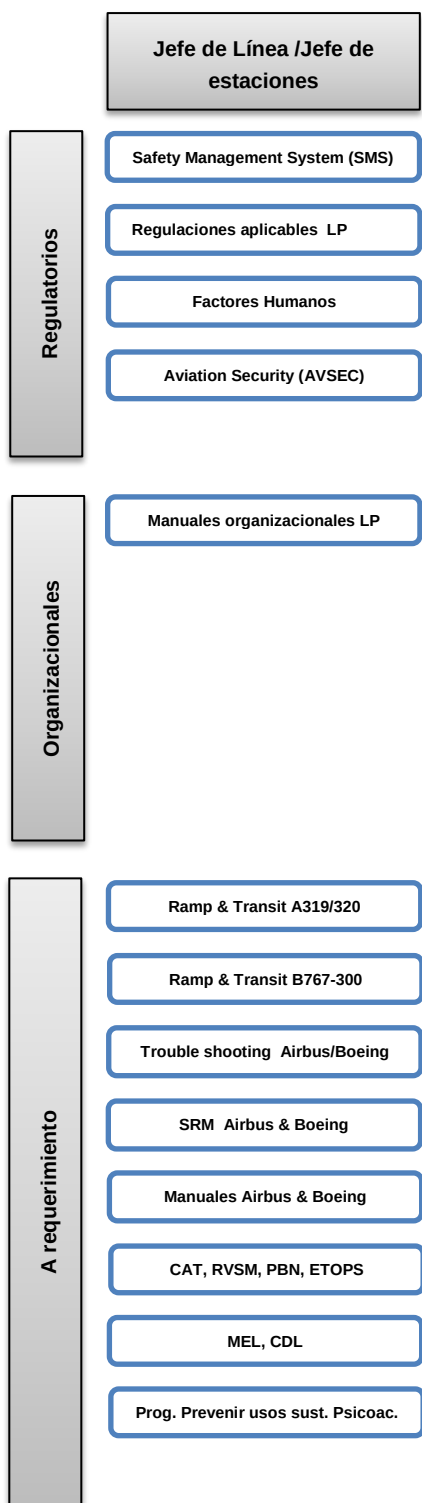


Subgerencia de Calidad- AOC 006

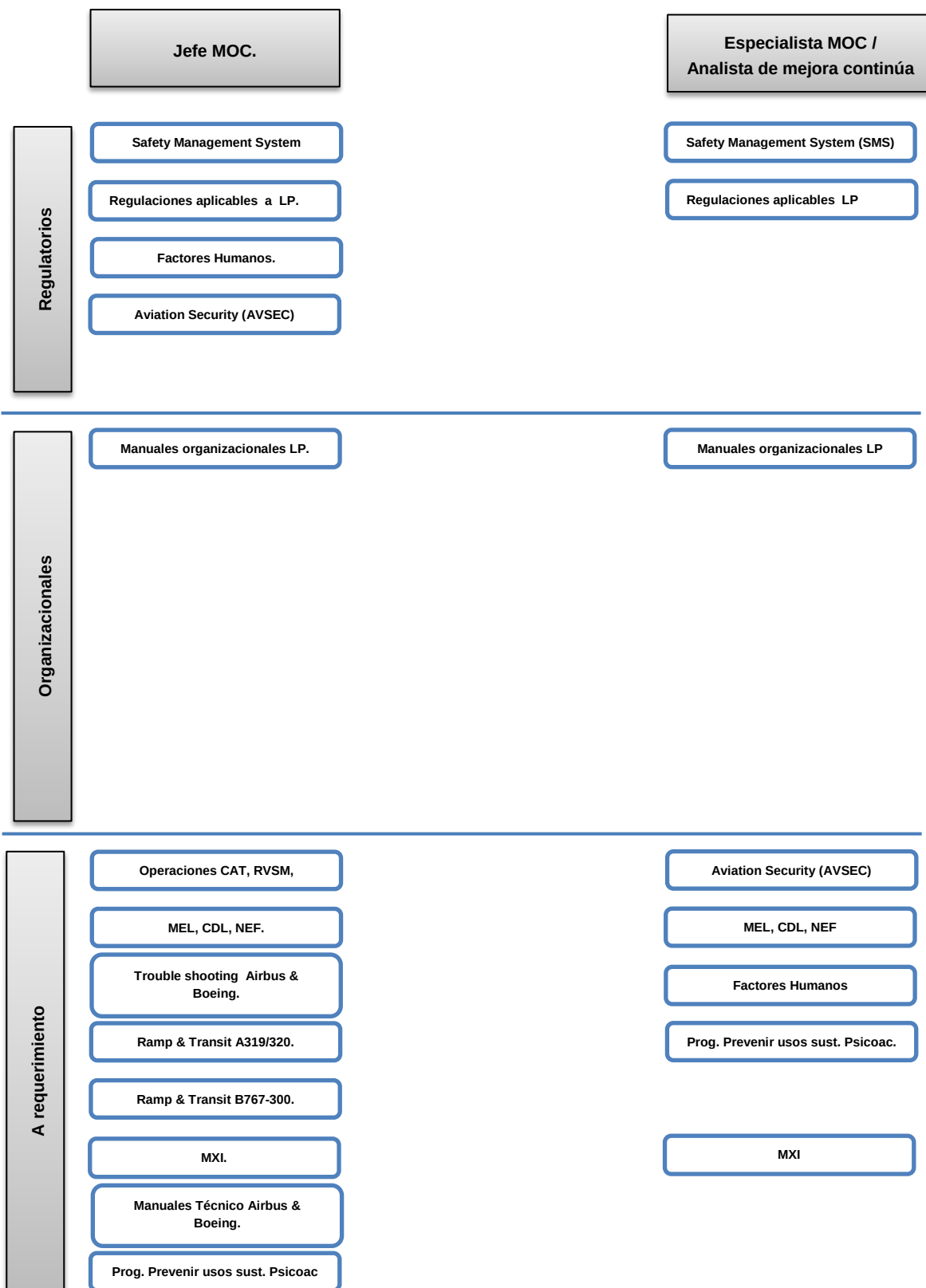
|                  | Ingeniero de Procesos /Auditor     | Instructor Técnico                 |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Regulatorios     | Safety Management System (SMS)     | Safety Management System (SMS)     |
|                  | Regulaciones aplicables LP         | Regulaciones aplicables LP         |
|                  | Factores Humanos                   | Factores Humanos                   |
| Organizacionales | Manuales organizacionales LP       | Manuales organizacionales LP       |
|                  | Auditor ISO 9001 (*)               | Ramp & Transit A319/320            |
|                  | Proceso de Auditoria IOSA (*)      | Ramp & Transit B767-300            |
|                  |                                    | MEL, CDL                           |
|                  |                                    | Manuales Airbus & Boeing           |
|                  |                                    | Diseño Instruc. + Evaluación Ap.   |
|                  |                                    | Formación de instructores          |
|                  |                                    |                                    |
| A requerimiento  | Familiarización A319/320           | CAT, RVSM, PBN, ETOPS              |
|                  | Familiarización 767/787            |                                    |
|                  | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)          |
|                  | Programa de Mantto. LP             |                                    |
|                  | MEL, CDL                           |                                    |
|                  | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. |
|                  | Proceso de Invest. MEDA            |                                    |

(\*) Aplicable al cargo de auditor

#### 7.4. Subgerencia de Mantenimiento - AOC 006



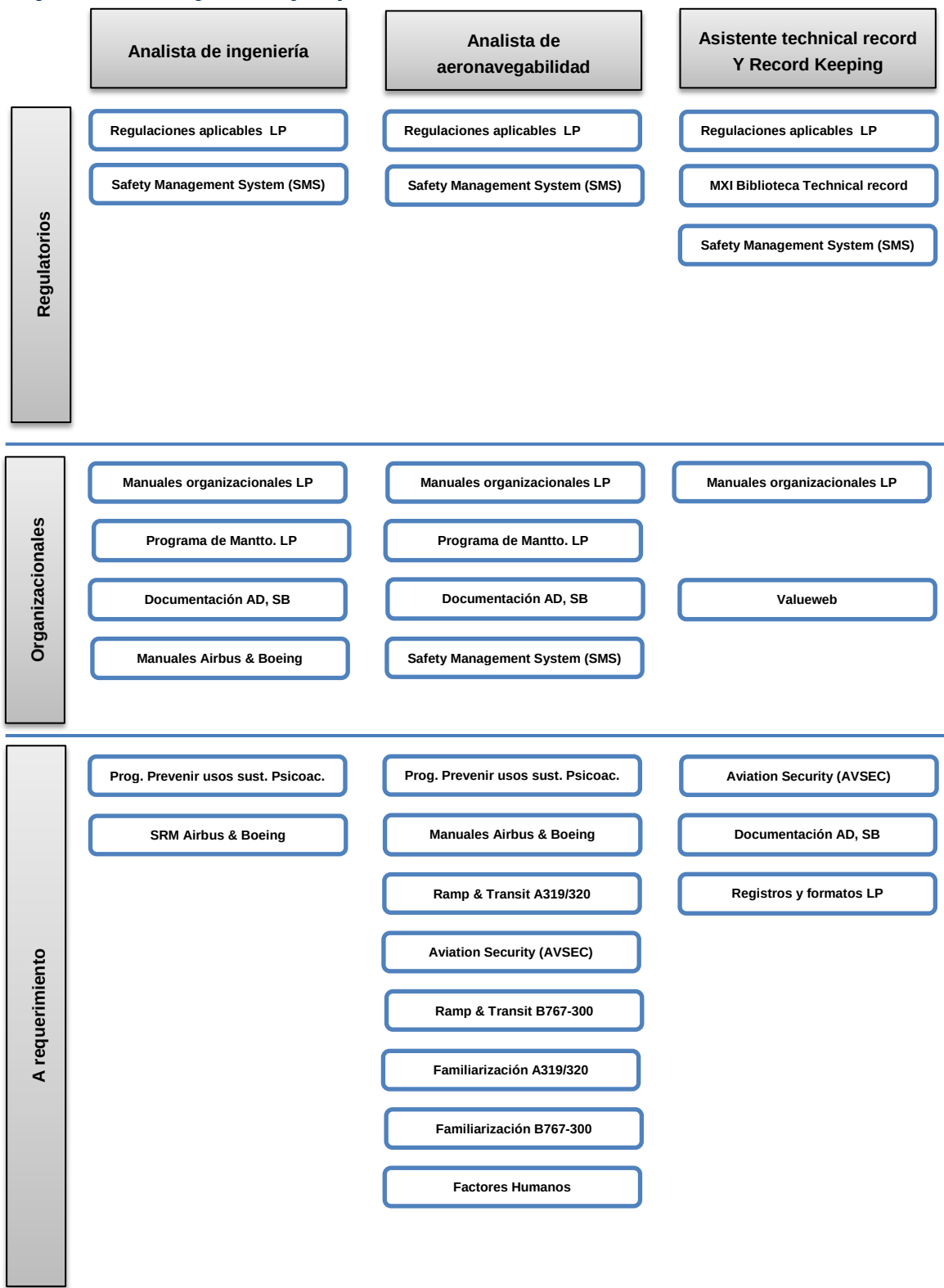
## 7.5. Subgerencia de Ingeniería y Soporte Técnico - AOC 006



**Subgerencia de Ingeniería y soporte técnico - AOC 006**

|                  | Jefe de Ingeniería                 | Jefe de planificación y diagnóstico de flota | Jefe de Ingeniería de motores      |
|------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------|
| Regulatorios     | Safety Management System (SMS)     | Safety Management System (SMS)               | Safety Management System (SMS)     |
|                  | Regulaciones aplicables LP         | Regulaciones aplicables LP                   | Regulaciones aplicables LP         |
|                  | Factores Humanos                   | Factores Humanos                             | Factores Humanos                   |
| Organizacionales | Manuales organizacionales LP       | Manuales organizacionales LP                 | Manuales organizacionales LP       |
|                  | Programa de Mantto. LP             | Programa de Mantto. LP                       | Programa de Mantto. LP             |
|                  | Documentación AD, SB               | Documentación AD, SB                         | Documentación AD, SB               |
|                  | Manuales Airbus & Boeing           | Manuales Airbus & Boeing                     | Manuales Airbus & Boeing           |
| A requerimiento  | Manuales motores flota LP          |                                              | Trouble shooting Airbus/Boeing     |
|                  | Engine Line & Base CFM-56          | Ramp & Transit A319/320                      | Engine Line & Base CFM-56          |
|                  | Engine Line & base V2500-A5        | Ramp & Transit B767-300                      | Engine Line & base V2500-A5        |
|                  | Engine Line & Base CF680C2         |                                              | Engine Line & Base CF680C2         |
|                  | CAT, RVSM, PBN, ETOPS              | CAT, RVSM, PBN, ETOPS                        | CAT, RVSM, PBN, ETOPS              |
|                  | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac.           | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. |
|                  | MEL, CDL                           | MEL, CDL                                     | MEL, CDL                           |
|                  | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)                    | Aviation Security (AVSEC)          |
|                  |                                    |                                              |                                    |

**Subgerencia de Ingeniería y Soporte Técnico - AOC 006**



## 8. Malla curricular OMA-029 - LATAM Airlines Perú

### 8.1. Generalidades

La presente malla curricular de cursos está elaborada para la OMA-029 LATAM Airlines Perú y está desarrollada por puesto de trabajo establecido en el organigrama de la organización.

#### 8.1.1. Catálogo de Cursos

La relación de cursos y el contenido de los mismos contenidos que LATAM Airlines Perú proporciona al personal de la OMA-029 se encuentra publicado en el Catálogo de Cursos. Este catálogo puede ser modificado previo conocimiento y aceptación del IPM DGAC designado a LATAM Airlines Perú. Catálogo de cursos

#### 8.1.2. Clasificación de las capacitaciones en LATAM Airlines Perú

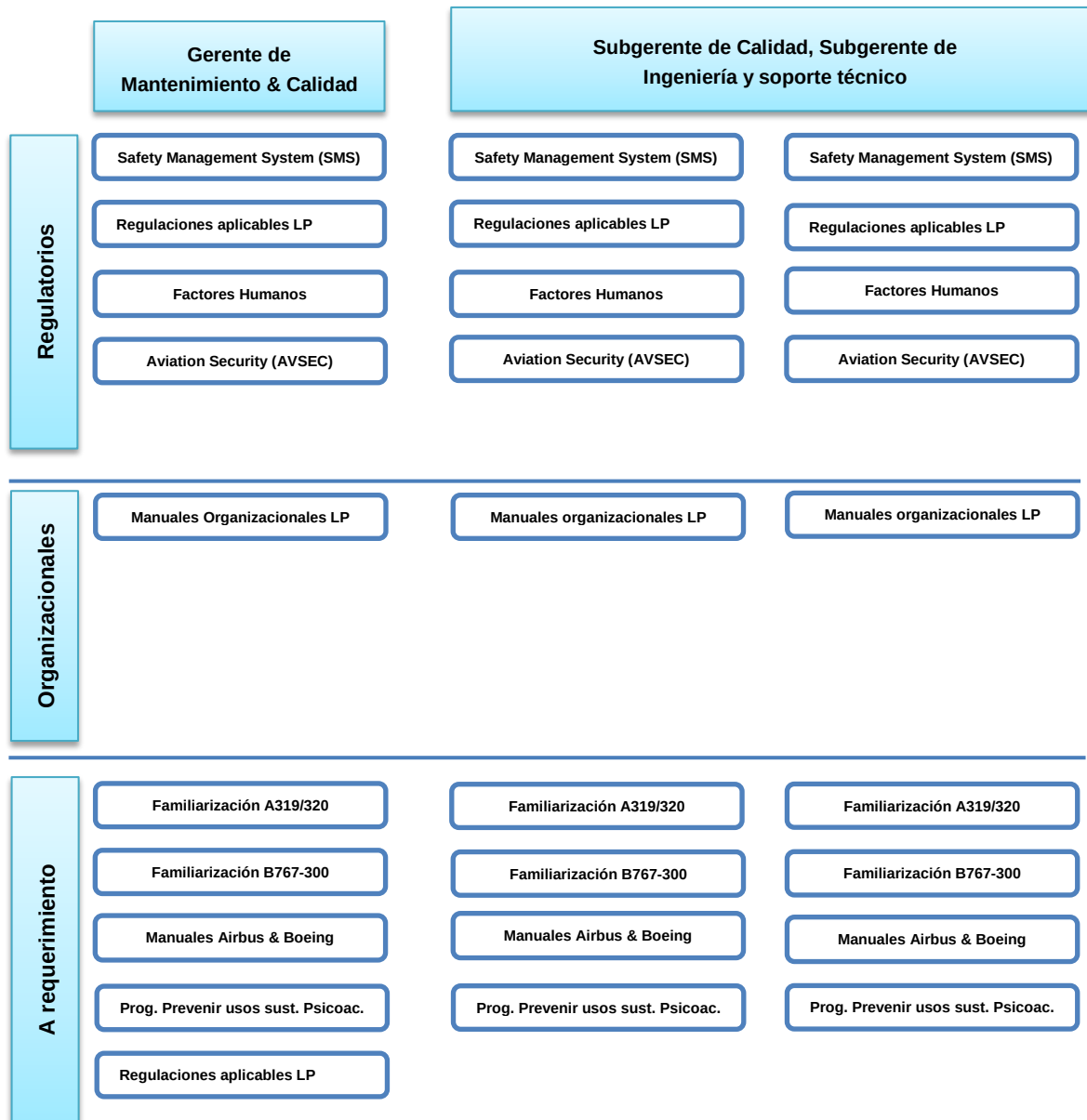
Para efectos de entendimiento de la Malla Curricular se ha establecido la siguiente clasificación de cursos a observarse en la malla curricular.

- 4) **Regulatorios**. Se denomina a aquellas capacitaciones requeridas por norma o regulación.
- 5) **Organizacionales**: Se denomina a aquellas capacitaciones requeridas por la organización
- 6) **A requerimiento**: Se denomina a aquellos cursos que sin ser requeridos por regulación o por la organización, se considera como recomendable. Por tanto, no son obligatorias.

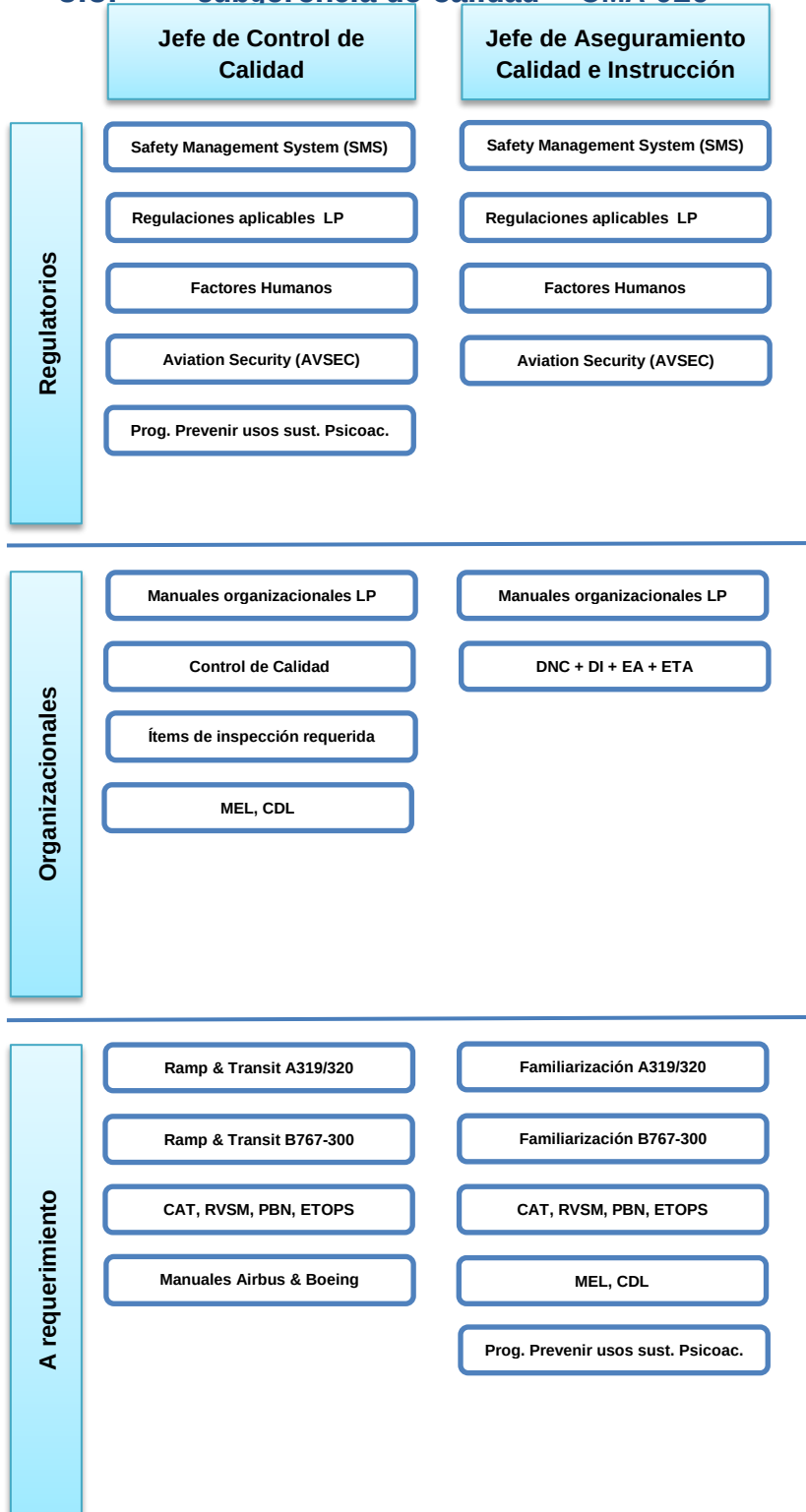
**NOTA:** Cuando exista algún cambio en la frecuencia en la recurrencia o reentrenamiento de cursos técnicos o regulatorios, se considerará como plazo máximo de implementación seis (06) meses a efectos de gestionarse la planificación, programación y actualización del personal involucrado bajo este esquema.

**NOTA:** Para efectos de las mallas curriculares se considera equivalente el curso de Safety Management System (SMS) con el curso dictado por LATAM Airlines denominado Sistema de Gestion de Seguridad Operacional (SGSO - LATAM Airlines Group).

## 8.2. Gerencia de Mantenimiento y Calidad OMA-029



### 8.3. Subgerencia de Calidad - OMA 029



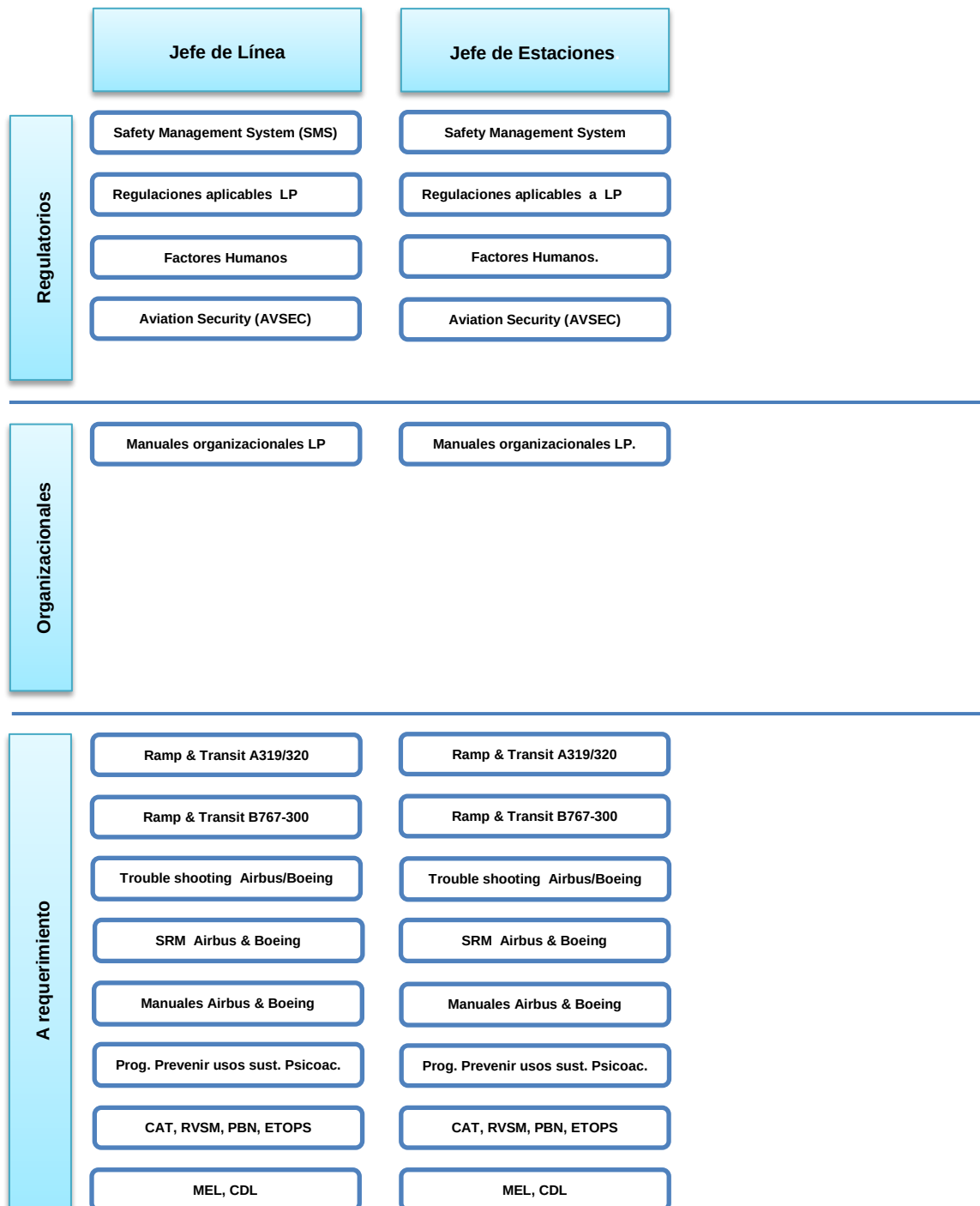
## Subgerencia de Calidad - OMA 029

|  | Ingeniero de Procesos /Auditor                                                                                                                                                                                                  | Instructor Técnico                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Regulatorios                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  | <div>Safety Management System (SMS)</div> <div>Regulaciones aplicables LP</div> <div>Factores Humanos</div>                                                                                                                     | <div>Safety Management System (SMS)</div> <div>Regulaciones aplicables a LP</div> <div>Factores Humanos</div>                                                                                                                                                      |
|  | Organizacionales                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  | <div>Manuales organizacionales LP</div> <div>Proceso de Auditoría IOSA</div> <div>Auditor ISO 9001</div>                                                                                                                        | <div>Manuales organizacionales LP</div> <div>Ramp &amp; Transit A319/320</div> <div>Ramp &amp; Transit B767-300</div> <div>MEL, CDL</div> <div>Manuales Airbus &amp; Boeing</div> <div>Diseño Instruc. + Evaluación Ap.</div> <div>Formación de instructores</div> |
|  |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  | A requerimiento                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  | <div>Familiarización B767/787</div> <div>Familiarización A319/320</div> <div>Proceso de Invest. MEDA</div> <div>Programa de Mantto. LP</div> <div>Prog. Prevenir usos sust. Psicoac.</div> <div>Aviation Security (AVSEC)</div> | <div>Operaciones CAT, RVSM, PBN,</div> <div>Prog. Prevenir usos sust. Psicoac.</div> <div>Aviation Security (AVSEC)</div>                                                                                                                                          |
|  |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                    |

**Subgerencia de Calidad - OMA 029**

|                  | Inspector de recepción de materiales | Inspector de Control de Calidad Talleres | Inspector de Control de Calidad    |
|------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|
| Regulatorios     | Safety Management System (SMS)       | Safety Management System (SMS)           | Safety Management System (SMS)     |
|                  | Regulaciones aplicables LP           | Regulaciones aplicables LP               | Regulaciones aplicables LP         |
|                  |                                      | Factores Humanos                         | Factores Humanos                   |
|                  |                                      | Aviation Security (AVSEC)                | Aviation Security (AVSEC)          |
|                  |                                      | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac.       | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. |
|                  |                                      |                                          |                                    |
| Organizacionales | Manuales organizacionales LP         | Manuales organizacionales LP             | Manuales organizacionales LP       |
|                  | Recepcion de materiales              | Ruedas y frenos Flota LP                 | Operaciones CAT, RVSM, PBN,        |
|                  |                                      | Baterías de aviación                     | Ramp & Transit A319/320            |
|                  |                                      | Equipos de emergencia                    | Ramp & Transit B767-300            |
|                  |                                      | Acceso a CMM de componentes              | MEL, CDL                           |
|                  | Manuales Airbus & Boeing             | Manuales Airbus & Boeing                 | Manuales Airbus & Boeing           |
|                  | Control de Calidad                   | Control de Calidad                       | Control de Calidad                 |
|                  |                                      |                                          |                                    |
|                  |                                      |                                          |                                    |
|                  |                                      |                                          |                                    |
| A requerimiento  | Ramp & transit A319/320              | Recepción de materiales                  | Recepción de materiales            |
|                  | Manual AMM/IPC Airbus/Boeing         |                                          | Ramp & Transit A350 / B777 / 787   |
|                  | Mercancías Peligrosas (8 hrs).       |                                          | Diferencias A321 vs. A320          |
|                  | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac.   |                                          | Motor(model) nivel 2 o 3           |
|                  | Aviation Security (AVSEC)            |                                          | Boroscopica(engine) nivel 4        |
|                  |                                      |                                          |                                    |

#### 8.4. Subgerencia de Mantenimiento - OMA 029



## Subgerencia de Mantenimiento- OMA 029

|                  | Supervisor (de estación)           | Team Leader (de estación)          | Técnico (de estación)              |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Regulatorios     | Safety Management System (SMS)     | Safety Management System (SMS)     | Safety Management System (SMS)     |
|                  | Regulaciones aplicables LP         | Regulaciones aplicables LP         | Regulaciones aplicables LP         |
|                  | Factores Humanos                   | Factores Humanos                   | Factores Humanos                   |
|                  | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)          |
|                  | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. |
| Organizacionales | Manuales organizacionales LP       | Manuales organizacionales LP       | Manuales organizacionales LP       |
|                  | Ramp & Transit A319/320            | Ramp & Transit A319/320            | Ramp & Transit A319/320            |
|                  | Manuales Airbus                    | Manuales Airbus                    | Manuales Airbus & Boeing (*)       |
|                  | CAT, RVSM, PBN                     | CAT, RVSM, PBN                     | CAT, RVSM, PBN, ETOPS (*)          |
|                  | MEL, CDL                           | MEL, CDL                           | MEL, CDL                           |
|                  | MXI                                | MXI                                | MXI                                |
| A requerimiento  | Trouble shooting Airbus            | Trouble shooting Airbus            | Trouble shooting Airbus            |
|                  | SRM Airbus                         | SRM Airbus                         | SRM Airbus                         |
|                  | Diferencias A321 vs. A320          | Diferencias A321 vs. A320          | Diferencias A321 vs. A320          |
|                  | Motor(model) nivel 2 o 3           | Motor(model) nivel 2 o 3           | Motor(model) nivel 2 o 3           |
|                  | Ramp & Transit B767 / B777 / 787   | Ramp & Transit B767 / B777 / 787   | Ramp & Transit B767 / B777 / 787   |
|                  | Ramp & Transit A350                | Ramp & Transit A350                | Ramp & Transit A350                |

**Subgerencia de Mantenimiento - OMA 029**

|                  | Supervisor (de Línea)              | Team Leader (de Línea)             | Técnico (de Línea)                 |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Regulatorios     | Safety Management System (SMS)     | Safety Management System (SMS)     | Safety Management System (SMS)     |
|                  | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)          |
|                  | Factores Humanos                   | Factores Humanos                   | Factores Humanos                   |
|                  | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. |
|                  | Regulaciones aplicables LP         | Regulaciones aplicables LP         | Regulaciones aplicables LP         |
| Organizacionales | Manuales organizacionales LP       | Manuales organizacionales LP       | Manuales organizacionales LP       |
|                  | Ramp & Transit A319/320            | Ramp & Transit A319/320            | Ramp & Transit A319/320            |
|                  | Manuales Airbus/Boeing             | Manuales Airbus/Boeing             | Manuales Airbus/Boeing             |
|                  | Ramp & Transit B767-300            | Ramp & Transit B767-300            |                                    |
|                  | CAT, RVSM, PBN, ETOPS              | CAT, RVSM, PBN, ETOPS              | CAT, RVSM, PBN, ETOPS              |
|                  | MEL, CDL                           | MEL, CDL                           | MEL, CDL                           |
|                  | MXI                                | MXI                                | MXI                                |
| A requerimiento  | Trouble shooting Airbus/Boeing     | Trouble shooting Airbus/Boeing     | Trouble shooting Airbus/Boeing     |
|                  | SRM Airbus/Boeing                  | Motor(model) nivel 2 o 3           | Motor(model) nivel 2 o 3           |
|                  | Motor(model) nivel 2 o 3           | Ramp & Transit B777 / 787          | Ramp & Transit B777 / 787          |
|                  | Ramp & Transit B777 / 787          | Ramp & Transit A350                | Ramp & Transit A350                |
|                  | Ramp & Transit A350                | Diferencias A321 vs. A320          | Diferencias A321 vs. A320          |
|                  | Diferencias A321 vs. A320          | SRM Airbus/Boeing                  | SRM Airbus/Boeing                  |

## Subgerencia de Mantenimiento - OMA 029

|                  | Analista técnico de Línea          | Coordinador de trabajos en Línea   |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Regulatorios     | Safety Management System (SMS)     | Safety Management System (SMS)     |
|                  | Regulaciones aplicables LP         | Regulaciones aplicables LP         |
|                  | Factores Humanos                   | Factores Humanos                   |
| Organizacionales | Manuales organizacionales LP       | Manuales organizacionales LP       |
|                  | MXI                                | MXI                                |
|                  | Manuales Airbus/Boeing             | Manuales Airbus/Boeing             |
| A requerimiento  | Ramp & Transit A319/320            | Ramp & Transit A319/320            |
|                  | Ramp & Transit B767-300            | Ramp & Transit B767-300            |
|                  | Trouble shooting Airbus/Boeing     |                                    |
|                  | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. |
|                  | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)          |
|                  | CAT, RVSM, PBN, ETOPS              | CAT, RVSM, PBN, ETOPS              |
|                  | MEL, CDL                           | MEL, CDL                           |

**Subgerencia de Mantenimiento - OMA 029**

|                  | Team leader (cabina)               | Mecánico (cabina)                  |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Regulatorios     | Safety Management System           | Safety Management System (SMS)     |
|                  | Regulaciones aplicables a LP       | Regulaciones aplicables LP         |
|                  | Factores Humanos.                  | Factores Humanos                   |
|                  | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)          |
|                  | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. |
| Organizacionales | Manuales organizacionales LP.      | Manuales organizacionales LP       |
|                  | Ramp & Transit A319/320.           | Ramp & Transit A319/320            |
|                  | MXI.                               | MXI                                |
|                  | Manuales Airbus/Boeing.            | Manuales Airbus/Boeing             |
| A requerimiento  | Troubleshooting Airbus/Boeing.     | Troubleshooting Airbus/Boeing      |
|                  | Ramp & Transit B767-300.           | Ramp & Transit B767-300            |
|                  | MEL, CDL.                          | MEL, CDL                           |

## Subgerencia de Mantenimiento - OMA 029

|                  | Jefe de producción                 | Jefe de Talleres                   | Supervisor de producción           |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Regulatorios     | Safety Management System (SMS)     | Safety Management System (SMS)     | Safety Management System (SMS)     |
|                  | Regulaciones aplicables LP         | Regulaciones aplicables LP         | Regulaciones aplicables LP         |
|                  | Factores Humanos                   | Factores Humanos                   | Factores Humanos                   |
|                  | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. |
|                  | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)          |
| Organizacionales | Manuales organizacionales LP       | Manuales organizacionales LP       | Manuales organizacionales LP       |
|                  |                                    |                                    | Ramp & Transit A319/320            |
|                  |                                    |                                    | Ramp & Transit B767-300            |
|                  |                                    |                                    | CAT, RVSM, PBN, ETOPS              |
|                  |                                    |                                    | MEL, CDL                           |
|                  |                                    |                                    | MXI                                |
|                  |                                    |                                    | Manuales Airbus/Boeing             |
| A requerimiento  | Ramp & Transit B767-300            | Ruedas y frenos flota LP           | Mercancías Peligrosas (8 hrs.)     |
|                  | Ramp & Transit A319/320            | Equipos de emergencia              | Troubleshooting Airbus/Boeing      |
|                  |                                    | Acceso a CMM de componentes        | SRM Airbus & Boeing                |
|                  |                                    | Baterías de Aviación               | Motor(model) nivel 2 o 3           |
|                  |                                    |                                    | Ramp & Transit B777 / 787          |
|                  |                                    |                                    | Ramp & Transit A350                |
|                  |                                    |                                    | Diferencias A321 vs. A320          |
|                  |                                    |                                    |                                    |

## Subgerencia de Mantenimiento - OMA 029

|                  | Coordinador de producción          | Team leader producción             | Mecánico de producción             |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Regulatorios     | Safety Management System (SMS)     | Safety Management System (SMS)     | Safety Management System (SMS)     |
|                  | Regulaciones aplicables LP         | Regulaciones aplicables LP         | Regulaciones aplicables LP         |
|                  | Factores Humanos                   | Factores Humanos                   | Factores Humanos                   |
|                  | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)          |
|                  |                                    | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. |
| Organizacionales | Manuales organizacionales LP       | Manuales organizacionales LP       | Manuales organizacionales LP       |
|                  | Ramp & Transit A319/320            | Ramp & Transit A319/320            | Ramp & Transit A319/320            |
|                  | MEL, CDL                           | MEL, CDL                           | MEL, CDL                           |
|                  |                                    | CAT, RVSM, PBN, ETOPS              | CAT, RVSM, PBN, ETOPS              |
|                  | MXI                                | MXI                                | MXI                                |
|                  | Manuales Airbus/Boeing             | Manuales Airbus/Boeing             | Manuales Airbus/Boeing             |
|                  |                                    | Ramp & Transit B767-300            | Ramp & Transit B767-300            |
| A requerimiento  | Ramp & Transit B767-300            | Troubleshooting Airbus/Boeing      | Troubleshooting Airbus/Boeing      |
|                  | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | SRM Airbus & Boeing                | SRM Airbus & Boeing                |
|                  |                                    | Motor(model) nivel 2 o 3           | Motor(model) nivel 2 o 3           |
|                  |                                    | Ramp & Transit B777 / 787          | Ramp & Transit B777 / 787          |
|                  |                                    | Ramp & Transit A350                | Ramp & Transit A350                |
|                  |                                    | Diferencias A321 vs. A320          | Diferencias A321 vs. A320          |
|                  |                                    |                                    |                                    |

### Subgerencia de Mantenimiento - OMA 029

|                  | Team leader de estructuras         | Mecánico de estructuras            |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Regulatorios     | Safety Management System (SMS)     | Safety Management System (SMS)     |
|                  | Regulaciones aplicables LP         | Regulaciones aplicables LP         |
|                  | Factores Humanos                   | Factores Humanos                   |
|                  | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)          |
|                  | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. |
| Organizacionales | Manuales organizacionales LP       | Manuales organizacionales LP       |
|                  | Ramp & Transit A319/320            | Ramp & Transit A319/320            |
|                  | Ramp & Transit B767-300            |                                    |
|                  | MXI                                | MXI                                |
|                  | Manuales Airbus/Boeing             | Manuales Airbus/Boeing             |
| A requerimiento  | SRM Airbus & Boeing                | SRM Airbus & Boeing                |
|                  |                                    | Ramp & Transit B767-300            |
|                  | Evaluación daños Airbus/ Boeing    | Evaluación daños Airbus/ Boeing    |

**Subgerencia de Mantenimiento - OMA 029**

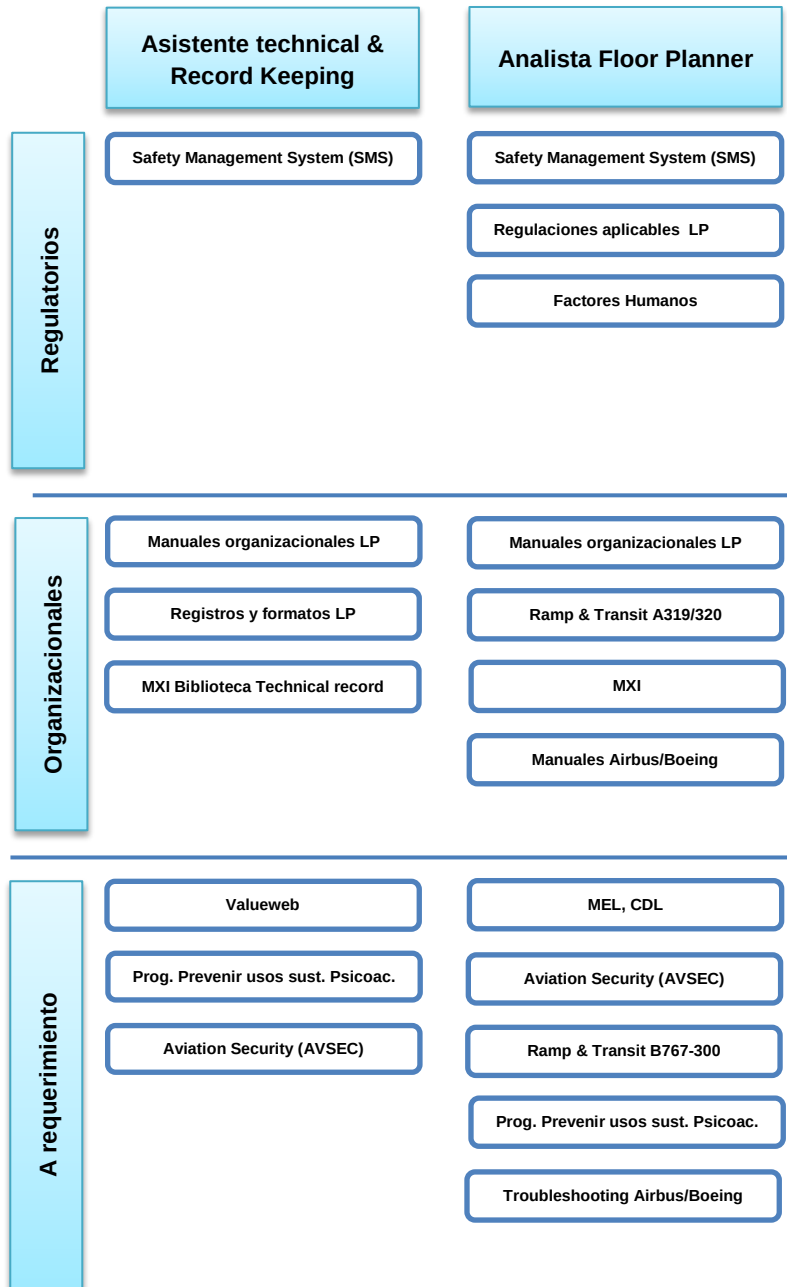
|                  | Coordinador de presentación de aviones | Inspector de pruebas no destructivas (NDT) | Supervisor de talleres             |
|------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|
| Regulatorios     | Safety Management System (SMS)         | Safety Management System (SMS)             | Safety Management System (SMS)     |
|                  |                                        | Regulaciones aplicables LP                 | Regulaciones aplicables LP         |
|                  |                                        | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac.         | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. |
|                  |                                        | Factores Humanos                           | Factores Humanos                   |
|                  |                                        | Aviation Security (AVSEC)                  | Aviation Security (AVSEC)          |
| Organizacionales | Manuales organizacionales LP           | Manuales organizacionales LP               | Manuales organizacionales LP       |
|                  |                                        | MXI                                        | MXI                                |
|                  |                                        | NDT Partículas magnéticas                  | Baterías de Aviación               |
|                  |                                        | NDT Corriente inducida (Eddy)              | Ruedas y frenos flota LP           |
|                  |                                        | NDT Ultrasonido                            | Equipos de emergencia              |
|                  |                                        | NDT Líquidos penetrantes                   |                                    |
| A requerimiento  | Aviation Security (AVSEC)              | Manuales Airbus & Boeing                   | Manuales Airbus & Boeing           |
|                  | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac.     | SRM Airbus/Boeing                          | Ramp & Transit A319/320            |
|                  |                                        | NDT Material compuesto                     | Ramp & Transit B767-300            |
|                  |                                        |                                            | Familiarización en NDT             |

## Subgerencia de Mantenimiento - OMA 029

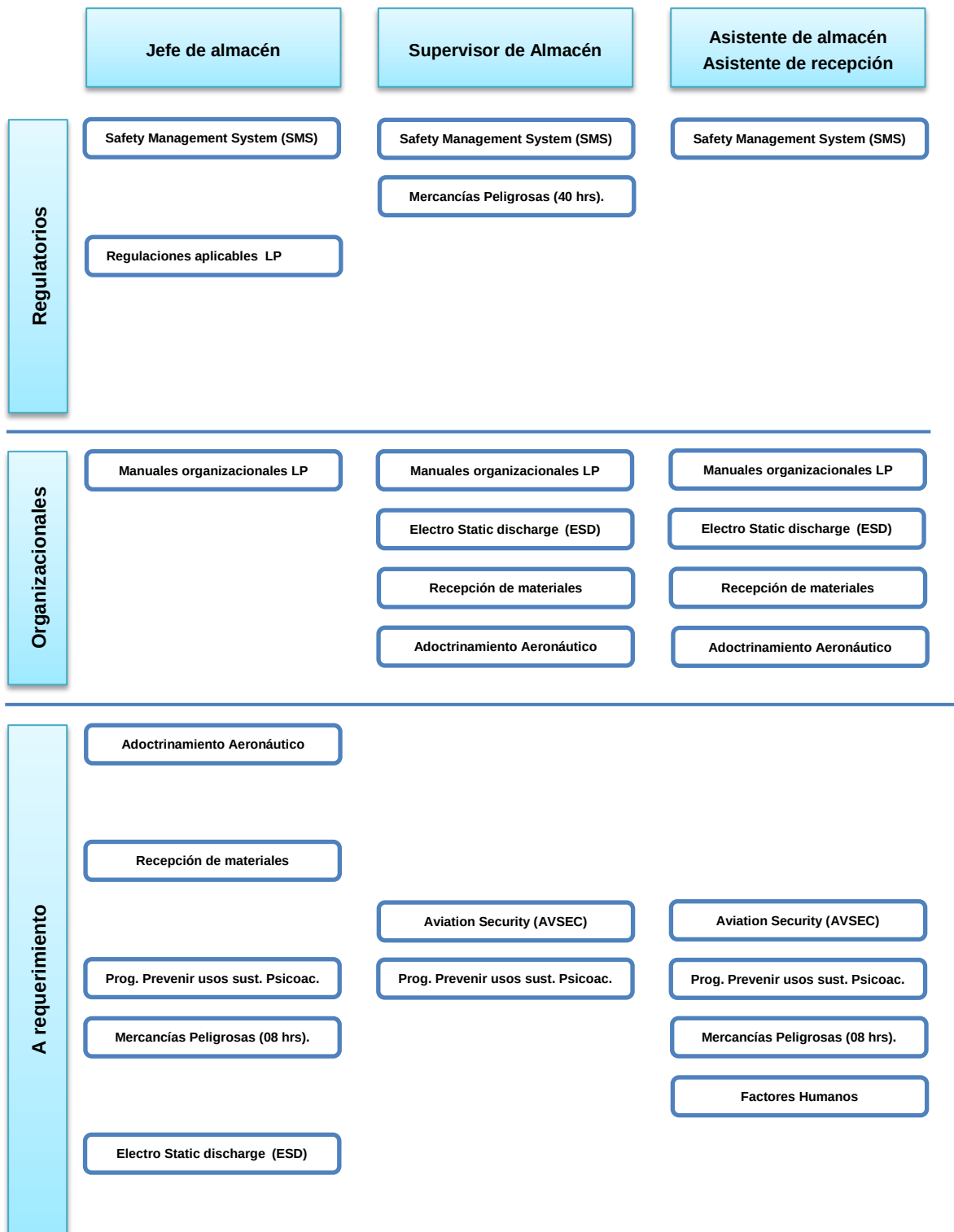
|                  | Team leader (Talleres)             | Mecánico Talleres                  |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Regulatorios     | Safety Management System (SMS)     | Safety Management System (SMS)     |
|                  | Regulaciones aplicables LP         | Regulaciones aplicables LP         |
|                  | Factores Humanos                   | Factores Humanos                   |
|                  | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. | Prog. Prevenir usos sust. Psicoac. |
| Organizacionales | Manuales organizacionales LP       | Manuales organizacionales LP       |
|                  | MXI                                | MXI                                |
|                  | Baterías de Aviación               | Baterías de Aviación (*)           |
|                  | Ruedas y frenos flota LP           | Ruedas y frenos flota LP (*)       |
|                  | Equipos de emergencia              | Equipos de emergencia (*)          |
| A requerimiento  | Aviation Security (AVSEC)          | Aviation Security (AVSEC)          |
|                  | Ramp & Transit A319/320            |                                    |

(\*) La designación de cursos para el personal de talleres será conforme a las certificaciones que ostente o habilitaciones o aquellas que la organización determine pertinentes.

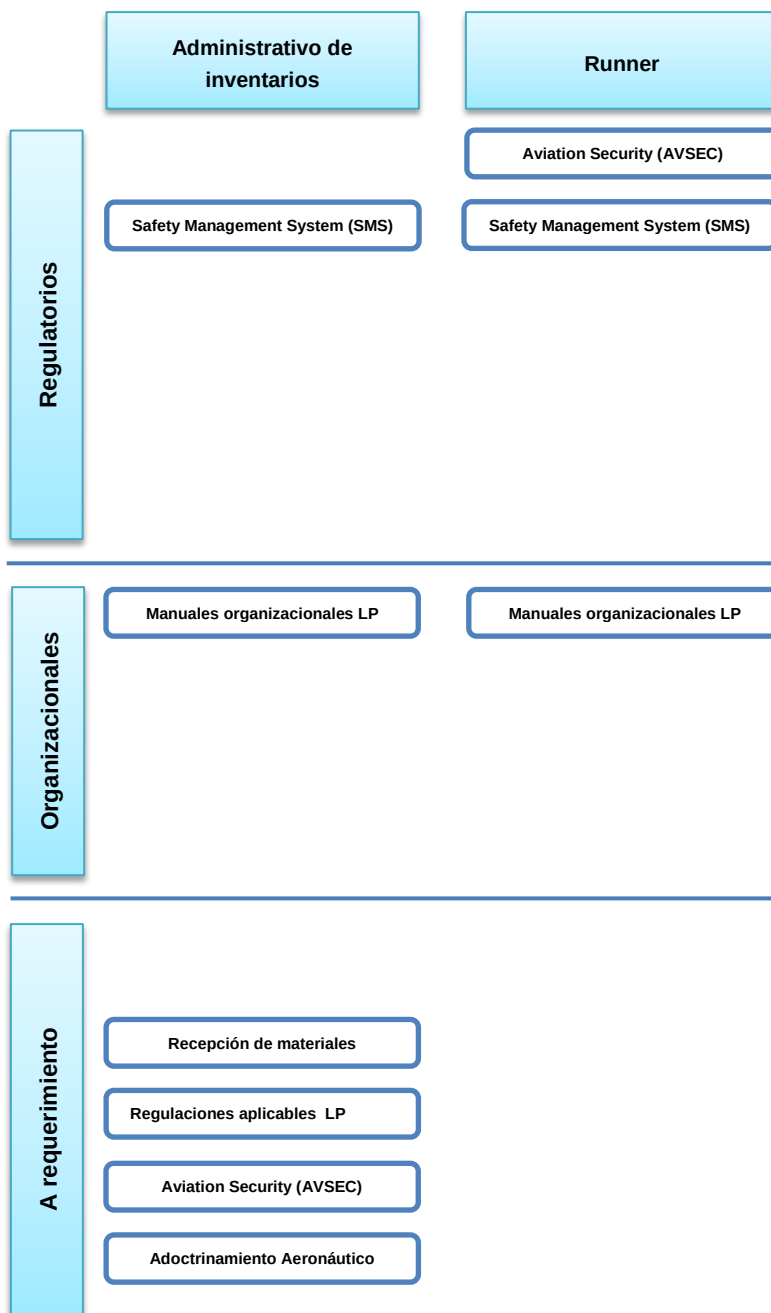
## 8.5. Subgerencia de Ingeniería y Soporte técnico - OMA 029



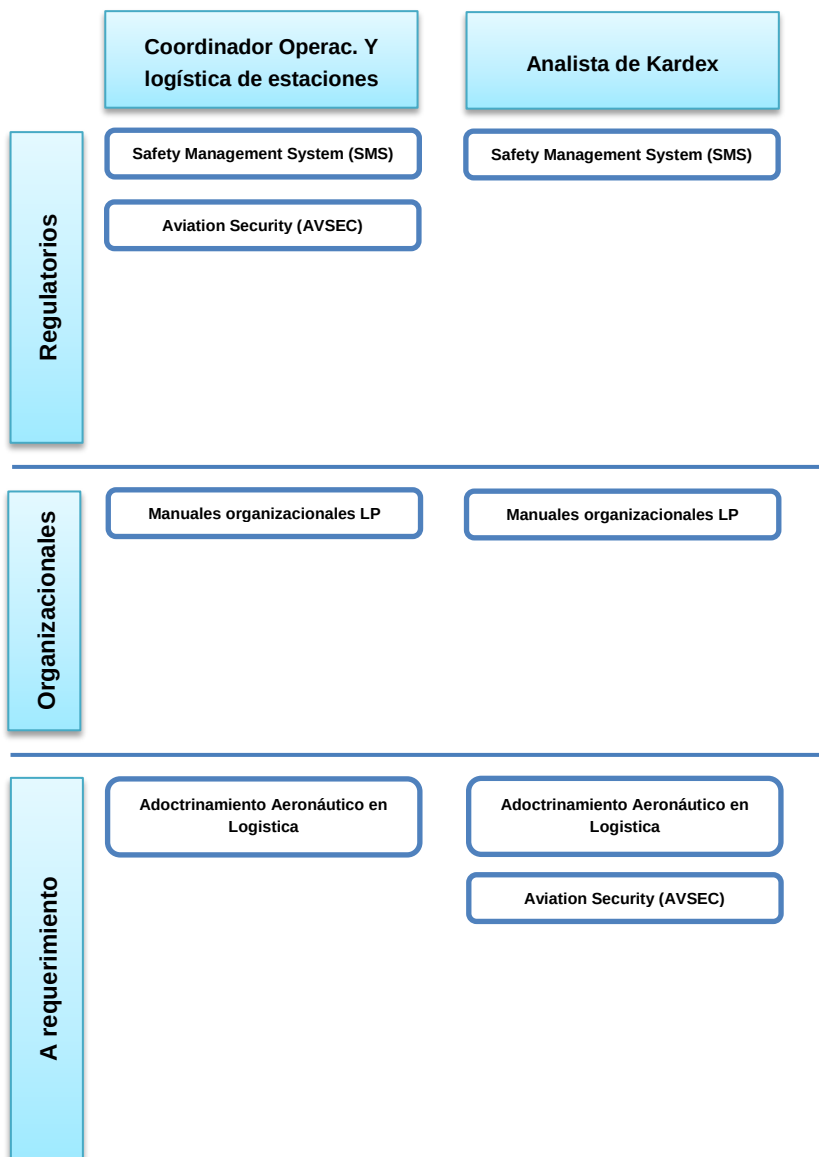
## 8.6. Subgerencia de Materiales - OMA 029



## Subgerencia de Materiales - OMA 029



## Subgerencia de Materiales - OMA 029



Página intencionalmente dejada en blanco