DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO

PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN Y ASIGNACIÓN DE MATRÍCULA PROVISIONAL

DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONÁUTICO NACIONAL

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

N° 019

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Abg. Judith Valentina Vera La Rosa Directora del Registro Aeronáutico Nacional	24 DIC. 2013	
REVISADO	Abg. Judith Valentina Vera La Rosa Directora del Registro Aeronáutico Nacional	24 DIC. 2013	
	Ing. Erwin Joel Carrión Mujica Profesional I en Gestión de la Calidad	27 DIC. 2013	
APROBADO	Gral. Fza.. Aé. Celier Aparicio Arispe Rosas Director Ejecutivo a.i.	16 ENE. 2019	

1 OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es el de establecer las actividades requeridas para la Asignación de una Matrícula Provisional con fines de importación.

2 ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las solicitudes de Asignación de Matrícula Provisional con fines de importación, involucra a los trámites que se desarrollan en la oficina central de la DGAC en la ciudad de La Paz.

3 RESPONSABILIDADES

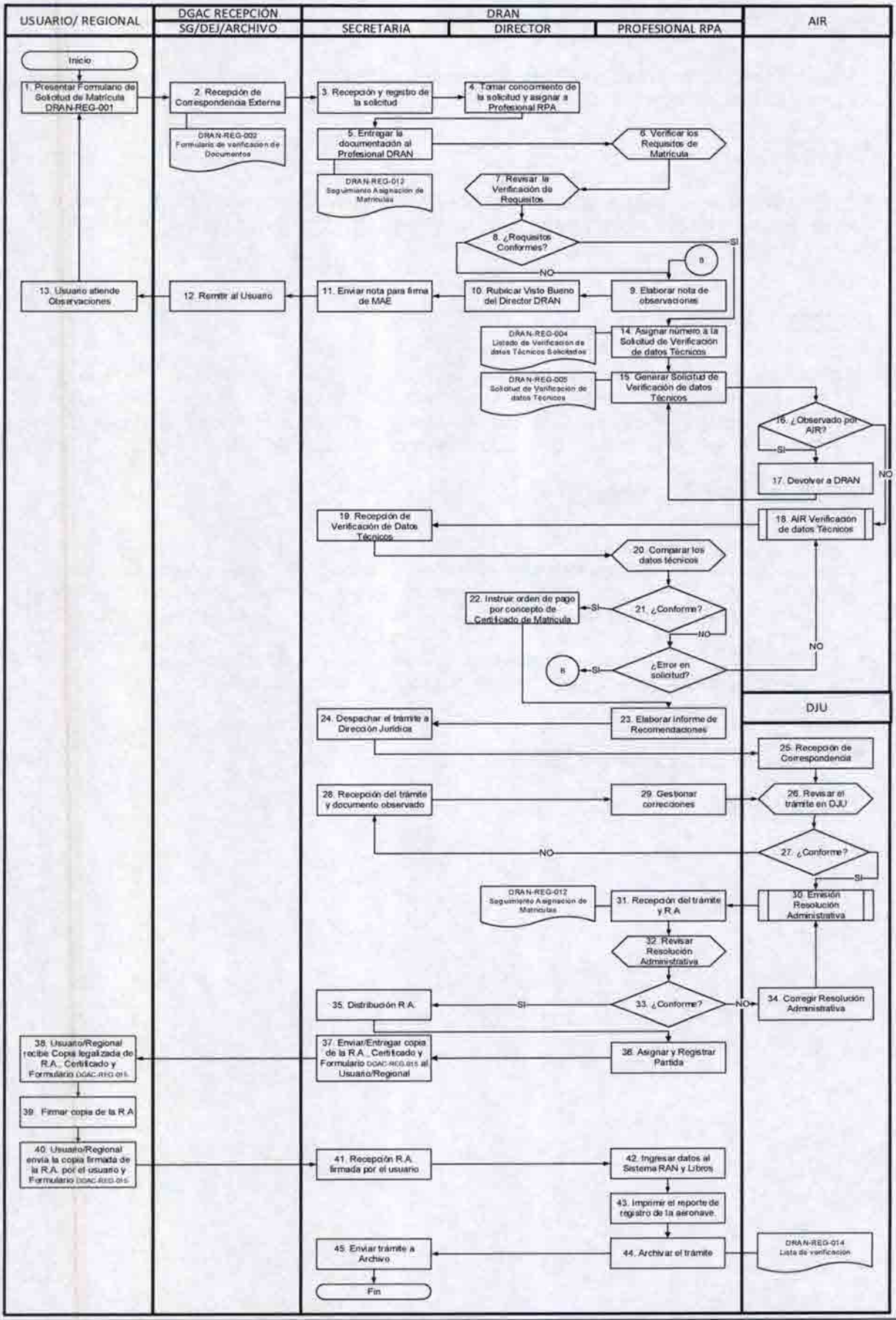
- El Director del Registro Aeronáutico Nacional es el Dueño del Proceso y es de la revisión, la difusión y el cumplimiento de este procedimiento una vez aprobado.
- Todo el personal del Registro Aeronáutico Nacional es de la aplicación del presente procedimiento.
- El Director Ejecutivo es el de la aprobación del procedimiento (según D.S. 28478).

4 DOCUMENTOS DE RESPALDO

- Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil.
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- RAB 47 Reglamento sobre matrícula de aeronaves – Apéndice 4 (Versión Vigente)
- DSO/AIR-PRO-002 Procedimiento de Verificación de Datos Técnicos para Asignación de Matriculas.
- DJU-PRO-001 Procedimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas
- DGAC-PRO-006 Procedimiento de Control de Salidas No Conformes.

5 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

5.1 FLUJOGRAMA


USUARIO/ REGIONAL
DGAC RECEPCIÓN
SG/DEJ/ARCHIVO
DRAN
SECRETARIA
DIRECTOR
PROFESIONAL RPA
AIR
DJU
Inicio
1. Presentar Formulario de Solicitud de Matrícula DRAN-REG-001
2. Recepción de Correspondencia Externa
3. Recepción y registro de la solicitud
4. Tomar conocimiento de la solicitud y asignar a Profesional RPA
DRAN-REG-003 Formulario de verificación de Documentos
5. Entregar la documentación al Profesional DRAN
6. Verificar los Requisitos de Matrícula
DRAN-REG-012 Seguimiento Asignación de Matrículas
7. Revisar la Verificación de Requisitos
8. ¿Requisitos Conformes?
SI
NO
B
13. Usuario atiende Observaciones
12. Remitir al Usuario
11. Enviar nota para firma de MAE
10. Rubricar Visto Bueno del Director DRAN
9. Elaborar nota de observaciones
DRAN-REG-004 Listado de Verificación de datos Técnicos Solicitados
14. Asignar número a la Solicitud de Verificación de datos Técnicos
DRAN-REG-005 Solicitud de Verificación de datos Técnicos
15. Generar Solicitud de Verificación de datos Técnicos
16. ¿Observado por AIR?
SI
NO
17. Devolver a DRAN
19. Recepción de Verificación de Datos Técnicos
18. AIR Verificación de datos Técnicos
20. Comparar los datos técnicos
22. Instruir orden de pago por concepto de Certificado de Matrícula
21. ¿Conforme?
SI
NO
B
¿Error en solicitud?
SI
NO
24. Despachar el trámite a Dirección Jurídica
23. Elaborar informe de Recomendaciones
25. Recepción de Correspondencia
28. Recepción del trámite y documento observado
29. Gestionar correcciones
26. Revisar el trámite en DJU
NO
27. ¿Conforme?
SI
DRAN-REG-012 Seguimiento Asignación de Matrículas
31. Recepción del trámite y R.A
30. Emisión Resolución Administrativa
32. Revisar Resolución Administrativa
35. Distribución R.A.
SI
33. ¿Conforme?
NO
34. Corregir Resolución Administrativa
38. Usuario/Regional recibe Copia legalizada de R.A., Certificado y Formulario DGAC-REG-015
37. Enviar/Entregar copia de la R.A., Certificado y Formulario DGAC-REG-015 al Usuario/Regional
36. Asignar y Registrar Partida
39. Firmar copia de la R.A
40. Usuario/Regional envía la copia firmada de la R.A. por el usuario y Formulario DGAC-REG-015
41. Recepción R.A. firmada por el usuario
42. Ingresar datos al Sistema RAN y Libros
43. Imprimir el reporte de registro de la aeronave.
45. Enviar trámite a Archivo
44. Archivar el trámite
DRAN-REG-014 Lista de verificación
Fin

5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Presentar Formulario de Solicitud de Matrícula DRAN-REG-001	El usuario presenta/envía a la Oficina Central de la DGAC o Jefatura Regional o Subregional su solicitud dirigida al Director Ejecutivo, adjuntando la documentación requerida en cumplimiento de los requisitos establecidos en los Requisitos para Asignación de Matrícula Provisional DRAN-ESP-003.	DRAN-REG-001 Solicitud de Matrícula
2. Recepción de Correspondencia Externa	El personal de Recepción de Correspondencia de la Oficina Central o Jefatura Regional o Subregional de la DGAC, recibe la solicitud del usuario y completa el DRAN-REG-002 "Formulario de Verificación de Documentos", firmando al pie del mismo conjuntamente con el usuario. Posteriormente, siguiendo el Procedimiento de Manejo de Correspondencia se deriva la correspondencia hasta la secretaria DRAN.	Hoja de Ruta
3. Recepción y registro de la solicitud	La secretaria DRAN sella con fecha y hora de ingreso la documentación y entrega la solicitud documentada al Director DRAN..	
4. Tomar conocimiento de la solicitud y asignar al Profesional DRAN	El Director DRAN, instruye la revisión de la documentación en la hoja de ruta y asigna al Profesional DRAN encargado de la solicitud.	
5. Entregar la documentación al Profesional DRAN	La Secretaria DRAN, completa el DRAN-REG-012 "Seguimiento de la Asignación de Matrículas Definitivas, Temporales y Provisionales" con la asignación realizada y entrega la solicitud documentada al Profesional DRAN encargado de la solicitud.	DRAN-REG-012
6. Verificar los Requisitos de Matrícula	El Profesional DRAN, verifica los datos de la solicitud y de la documentación adjunta, detallando observaciones en el caso de que existieran. Respecto al requisito de cancelación de matrícula, el Profesional DRAN deberá verificar que la cancelación consigne quien es el último propietario registrado y haya sido comunicada por la Autoridad Aeronáutica Extranjera o en su defecto deberá verificarse la información mediante correo electrónico o efectuando la consulta en el sitio web de dicha Autoridad. El Registro es firmado por el Profesional DRAN y enviado para su conocimiento al Director DRAN.	
7. Revisar la Verificación de Requisitos	El Director DRAN, revisa el Registro enviado por el Profesional DRAN y firma su conformidad con la verificación realizada.	
8. ¿Requisitos conformes?	Si el Profesional DRAN o Director DRAN detecta incumplimiento del DRAN-ESP-003 "Requisitos para Asignación de Matrícula Provisional", emite una nota al Usuario, haciendo conocer la observación. Si no existen observaciones se procede a la Solicitud de Verificación de Datos Técnicos de acuerdo al Listado de Verificación de datos técnicos solicitados con el DRAN-REG-004.	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
9. Elaborar nota de observaciones	El Profesional DRAN, elabora la Nota para el Usuario, detallando las observaciones a la documentación presentada, requisitos no cumplidos y/u observaciones técnicas.	Nota de Respuesta
10. Rubricar Visto Bueno del Director DRAN	El Director DRAN da su visto bueno en la Nota de Observaciones.	
11. Enviar nota para firma de MAE	La Secretaria DRAN envía tres ejemplares de la nota a la Dirección Ejecutiva para firma de la MAE. Posteriormente de firmada la nota, uno de los ejemplares debe archivarse en el expediente.	
12. Remitir al Usuario	El Director Ejecutivo firma la nota y Archivo Central se encarga de remitir la nota al usuario de forma directa o a través de las Jefaturas Regionales o Subregionales.	
13. Usuario atiende observaciones	El Usuario subsana las observaciones efectuadas y envía la documentación relacionada, mediante Nota de Complementación. El proceso reinicia con la recepción de la Nota de Complementación.	
14. Asignar número a la Solicitud de Verificación de datos técnicos	Si no existen observaciones, el Profesional DRAN, asigna número a la Solicitud de Verificación de datos técnicos y Evaluación de la documentación presentada, de acuerdo al Listado de Verificación de datos técnicos solicitados DRAN-REG-004.	DRAN-REG-004
15. Generar Solicitud de Verificación de Datos Técnicos	El Profesional DRAN, genera el DRAN-REG-005 "Registro de Solicitud de Verificación de datos técnicos" para la Unidad de Aeronavegabilidad. La Solicitud debe llevar el número correlativo asignado en el paso anterior, estar firmado por el Director DRAN, y enviarse acompañado con la copia simple de la documentación presentada por el usuario.	DRAN-REG-005
16. ¿Observado por AIR?	Si la Solicitud de Verificación de Datos Técnicos esta observada por el personal de AIR, se devuelve al Director DRAN, para su análisis e instrucción correspondiente. Si la Solicitud de Verificación de Datos Técnicos, no está observada, AIR realiza la verificación correspondiente.	
17. Devolver a DRAN	Si AIR observa un error en la Solicitud de Verificación de Datos Técnicos, devuelve al Director DRAN, para su análisis e instrucción correspondiente.	
18. AIR Verificación de Datos Técnicos	La Unidad de Aeronavegabilidad procede a la Verificación de datos técnicos según el Procedimiento de Verificación de Datos Técnicos para la Asignación de Matriculas DSO/AIR-PRO-002. El resultado debe ser remitido a DRAN, adjuntando la documentación la pertinente y el Registro de Verificación de Datos DSO/AIR-REG-003.	DSO/AIR-REG-003
19. Recepción de Verificación de Datos Técnicos	La Secretaria DRAN sella con fecha y hora de ingreso la documentación de AIR, y entrega la misma al Director DRAN. Posteriormente, el Director DRAN deriva al Profesional DRAN designado.	
20. Comparar los datos técnicos con la solicitud	Una vez que el Profesional DRAN recibe el resultado de la Verificación de Datos Técnicos, registra en el DRAN-REG-012 "Seguimiento de la Asignación de Matrículas	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
	Definitivas, Temporales y Provisionales" la fecha de recepción del documento. Posteriormente, compara la información de los componentes de la aeronave con los datos técnicos de los documentos adjuntos a la solicitud	
21. ¿Comparación de datos y solicitud conforme?	De existir observaciones en la comparación de la información de los componentes con los datos técnicos se informa al Director DRAN las observaciones encontradas, y en consecuencia instruye la devolución de la solicitud de Verificación de Datos Técnicos a AIR para su corrección o aclaración, mediante nota interna y Registro de Producto No Conforme. Si existen observaciones sobre los datos contenidos en la Verificación de Datos Técnicos y los datos contenidos en la documentación adjunta a la solicitud, el Profesional DRAN elaborará una nota de observaciones al usuario, cumpliendo los pasos 9, 10, 11, 12 y 13. En caso que AIR informe sobre observaciones técnicas, el Profesional DRAN elaborará una nota de observaciones al usuario, cumpliendo los pasos 9, 10, 11, 12 y 13. De no existir observaciones se deriva al Director DRAN, para su instrucción.	
22. Instruir la elaboración del informe de recomendaciones	Si no existen observaciones, instruye la elaboración del Informe de Recomendaciones.	
23. Elaborar el informe de recomendaciones	El Profesional DRAN, revisa los datos técnicos de la aeronave y datos generales del usuario (solicitante). Asimismo, elabora y suscribe el Informe de Recomendaciones dirigido al Director Jurídico de la DGAC, el mismo que debe contar con el visto bueno del Director DRAN. Solicita al Director DRAN las marcas de nacionalidad y matrícula (CP-0000) de acuerdo al correlativo correspondiente y prepara la carpeta con la matrícula asignada. El profesional DRAN registra la fecha de emisión del Informe de Recomendaciones en el DRAN-REG-012 "Seguimiento de la Asignación de Matrículas Definitivas, Temporales y Provisionales",	Informe de Recomendaciones
24. Despachar el trámite a Dirección Jurídica	La Secretaria DRAN envía el Informe y el expediente completo de la aeronave a la Dirección Jurídica y registra la fecha de remisión en el DRAN-REG-012 "Seguimiento de la Asignación de Matrículas Definitivas, Temporales y Provisionales".	
25. Recepción de Correspondencia Externa	La Dirección Jurídica, recibe el Informe de recomendaciones con la Hoja de Ruta correspondiente, sella con fecha y hora de ingreso la documentación.	
26. Revisar el trámite en DJU	La Dirección Jurídica revisa el Informe de Recomendaciones y los antecedentes que constan en el expediente de acuerdo al DJU-PRO-001 "Procedimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas".	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
27. ¿Conforme?	Se revisa si la documentación está conforme con los datos técnicos de acuerdo a las especificaciones DJU-ESP-001. Si se detectan observaciones se elabora nota de devolución a DRAN. Si no se detectan observaciones se procede a elaborar el Informe Jurídico y la R.A.	
28. Recepción del trámite observado	La Secretaria DRAN recibe el trámite observado y pone en conocimiento al Director DRAN.	
29. Gestión de Correcciones	Si existen observaciones de la Dirección Jurídica, el Director DRAN gestiona las correcciones necesarias y se presenta un informe complementario a DJU.	
30. Emisión Resolución Administrativa	Si no hay observaciones o corregidas las mismas, se procede de acuerdo al DJU-PRO-001 "Procedimiento de Emisión Resoluciones Administrativas", hasta la elaboración del Informe Jurídico y la Resolución Administrativa correspondiente.	Resolución Administrativa
31. Recepción del trámite y R.A.	La Secretaria DRAN, recibe el trámite con 6 copias legalizadas de la Resolución Administrativa, y Registra en el DRAN-REG-012 "Seguimiento de la Asignación de Matrículas Definitivas, Temporales y Provisionales". Informa al Director DRAN que deriva al Profesional DRAN encargado.	DRAN-REG-012
32. Revisar Resolución Administrativa	El Profesional DRAN revisa que la Resolución Administrativa no tenga errores.	
33. ¿Conforme?	Se revisa que la R.A este acuerdo a los datos del Registro de Solicitud de Matrícula DRAN-REG-001, Registro de Verificación de Datos Técnicos DSO/AIR-REG-003 y el documento de adquisición o arrendamiento. Si se detectan observaciones se elabora nota de devolución a DJU. Si no se detectan observaciones se procede a la distribución de la R.A. a DSO/AIR.	
34. Corregir Resolución Administrativa	Si existen observaciones el Profesional Jurídico encargado de la emisión de la R.A. subsana las observaciones.	
35. Distribución R.A.	La Secretaria DRAN distribuye las copias legalizadas de la Resolución Administrativa de la siguiente manera: • Una copia a la AIR. • Una copia a la Operaciones. • Una copia al usuario. • Una copia a la Jefatura regional o subregional donde la aeronave tendrá su base de operaciones. • Una copia se archiva en el expediente de la aeronave. • Una copia se archiva en una carpeta de resoluciones administrativas para el control.	
36. Asignar y Registrar Partida	El Profesional DRAN en coordinación con el Director DRAN asigna y registra la partida en el DRAN-REG-007 "Listado de Asignación de Partidas".	DRAN-REG-007
37. Enviar/ Entregar la copia de la R.A. al Usuario/ Regional	La Secretaria DRAN notifica y entrega al usuario la copia legalizada de la Resolución Administrativa. Además, se remite el Formulario de Evaluación de Satisfacción del Usuario DGAC-REG-015.	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
	La Secretaria DRAN registra la fecha de Envío/Entrega en el DRAN-REG-012 "Seguimiento de la Asignación de Matrículas Definitivas, Temporales y Provisionales". Si el usuario se encuentra en una regional o sub regional, la Secretaria emite la Nota de Remisión de los documentos para la notificación y entrega en el lugar respectivo.	
38. Usuario/ regional recibe Copia legalizada de R.A.	El usuario/regional recibe la copia legalizada de la Resolución Administrativa.	
39. Firmar copia de R.A.	El usuario, firma una copia de la R.A. donde indica su nombre, número de cédula de identidad y la fecha, como constancia de recepción. Además llena el Formulario de Evaluación de Satisfacción del Usuario DGAC-REG-015.	
40. Usuario/Regional entrega/ envía la copia firmada de la R.A firmada por el usuario.	El usuario/regional entrega/envía la copia de la Resolución Administrativa firmada y el Formulario de Evaluación de Satisfacción del Usuario DGAC-REG-015	
41. Recepción R.A. firmada por el usuario	La Secretaria DRAN recibe la copia de R.A. y Formulario de Seguimiento de firmados por el usuario y procede al archivo en el expediente de la aeronave y lo entrega al Profesional DRAN.	
42. Registro de datos en el Sistema de Registro Aeronáutico Nacional.	El Profesional DRAN, procede a ingresar los datos al Sistema de Registro Aeronáutico Nacional.	
43. Imprimir el reporte de registro de la aeronave.	El Profesional DRAN, imprime el reporte de registro de la aeronave en el Sistema de Registro Aeronáutico Nacional.	
44. Archivo de trámite	El Profesional DRAN, procede al Archivo de todo el expediente, de acuerdo a lista de verificación DRAN-REG-014 El orden para archivar es cronológicamente y debidamente foliado de atrás para adelante	DRAN-REG-014
45. Enviar trámite a archivo	La Secretaria DRAN, registra el envío del trámite a Archivo Central.	

5.3 REEMPLAZOS

Con el objeto de promover el correcto cumplimiento del procedimiento y el llenado de los registros, se han establecido las siguientes directrices de reemplazos:

- En ausencia del Director del Registro Aeronáutico Nacional, asume el cargo un interino designado.
- En ausencia del /Profesional DRAN el Director del Registro Aeronáutico Nacional, debe designar un interino.

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

5.4 ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPON SABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODOLO GÍA
6. Verificar los Requisitos de Matrícula	/Profesional DRAN	El Profesional DRAN, verifica los datos de la solicitud y de la documentación adjunta, detallando observaciones en el caso de que existieran. Respecto al requisito de cancelación de matrícula, el Profesional DRAN deberá verificar que la cancelación consigne quien es el último propietario registrado y haya sido comunicada por la Autoridad Aeronáutica Extranjera o en su defecto deberá verificarse la información mediante correo electrónico o efectuando la consulta en el sitio web de dicha Autoridad. El Registro es firmado por el Profesional DRAN y enviado para su conocimiento al Director DRAN.	Revisión Documental
7. Revisar de la Verificación de Requisitos de Matrícula	Director RAN	El Director DRAN, revisa el Registro enviado por el Profesional DRAN y firma su conformidad con la verificación realizada.	Revisión Documental
19. Comparar los datos técnicos con la solicitud	Profesional DRAN	La Secretaria DRAN sella con fecha y hora de ingreso la documentación de AIR, y entrega la misma al Director DRAN. Posteriormente, el Director DRAN deriva al Profesional DRAN designado.	Revisión Documental
26. Revisar el trámite en DJU	DJU	La Dirección Jurídica revisa el Informe de Recomendaciones y los antecedentes que constan en el expediente de acuerdo al DJU-PRO-001 "Procedimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas".	Revisión Documental
32. Revisar Resolución Administrativa	Profesional DRAN	El Profesional DRAN revisa que la Resolución Administrativa no tenga errores.	Evaluación Documental

5.5 PLAZOS

De:	A:	Días Hábiles
3. Recepción y registro de la solicitud	15. Generar Solicitud de Verificación de Datos Técnicos	6 días
20. Comparar los datos técnicos con la solicitud	23. Elaborar Informe de Recomendaciones.	15 días
23. Elaborar Informe de Recomendaciones	24. Despachar el trámite a DJU	3 días
31. Recepción de Trámite y R.A.	37. Enviar/ Entregar la copia de la R.A. al Usuario/ Regional	3 días

5.6 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

5.6.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

5.6.1.1 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Al concluir cada trámite, Secretaria DRAN remitirá el DGAC-REG-015 "Evaluación de Satisfacción al Usuario" conjuntamente con la copia legalizada de la Resolución Administrativa y el Certificado de Matrícula. Las respuestas serán enviadas por DRAN al Área de Gestión de la Calidad, que tabulará la información y emitirá un informe semestral con el análisis de datos.

Si existen sugerencias, se realiza una reunión entre el Área de Gestión de la Calidad y el Personal DRAN, para analizar las sugerencias y determinar la necesidad de iniciar las acciones correspondientes.

Si existen quejas, la Dirección del Registro Aeronáutico Nacional debe analizar la pertinencia de utilizar el Procedimiento de Control de Salidas No Conformes DGAC-PRO-006.

INDICADOR: PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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

INDICADOR: PORCENTAJE DE USUARIOS EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

INDICADOR	CÓDIGO	CALCULO	FRECUENCIA	META
Porcentaje de usuarios en la evaluación de satisfacción	SSU-UES	(Total de encuestas de satisfacción recibidas/Total de usuarios del servicio)*100	Semestral	≥ 80%
DESCRIPCIÓN	Para el total de encuestas de satisfacción se consideran todas las encuestas de satisfacción enviadas por los usuarios durante cada semestre. Para el total de usuarios del servicio, se consideran todos los usuarios de la base de datos actualizada, que recibieron la encuesta durante cada semestre.			
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS			Gráfica de Columnas	

5.6.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

5.6.2.1 CUMPLIMIENTO DE PLAZO PARA LA ASIGNACIÓN DE MATRÍCULAS

Concluido el mes, el Profesional DRAN asignado tiene hasta el día 12 del siguiente mes (o día hábil posterior en caso de fin de semana o feriado) para enviar (vía correo electrónico y copia impresa) el DRAN-REG-012 "Seguimiento de la Asignación de Matrículas Definitivas, Temporales y Provisionales" al Área de Gestión de la Calidad, que verifica que todos los plazos hayan sido cumplidos.

Cuando el plazo total desde la **Recepción y registro de la solicitud (paso3) hasta la Entrega/Envió de la copia de la R.A. al Usuario/ Regional (paso 37) supere los 27 días en RAN, Gestión de la Calidad genera un "Producto No Conforme" y llena el Registro de Producto No Conforme DGAC-REG-016.**

Se considerara un periodo de tres meses en los que puedan existir **hasta** 20% de Productos No Conformes, un porcentaje mayor dará inicio a una Acción Correctiva y/o Preventiva.

El Área de Gestión de la Calidad genera informes de seguimiento mensuales para el análisis de datos, si existe incumplimiento a la Meta, se realiza una reunión extraordinaria entre el Área de Gestión de la Calidad y Personal DRAN, para analizar el incumplimiento y determinar la necesidad de iniciar Acciones Correctivas o Preventivas.

Trimestralmente, el Área de Gestión de la Calidad envía informes al Director del Registro Aeronáutico Nacional y realiza las Reuniones de Seguimiento en las que presenta los resultados mensuales y trimestrales. Anualmente el Área de Gestión de la Calidad envía a la Dirección Ejecutiva un informe consolidado de los resultados alcanzados.

En las reuniones de seguimiento se analiza la pertinencia de la revisión y actualización de la documentación del proceso.

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

INDICADOR	CÓDIGO	CALCULO	FRECUENCIA	META
Porcentaje de cumplimiento de plazo para la ASIGNACIÓN DE MATRÍCULA	SMP-CPM	(Número de trámites de *ASIGNACIÓN DE MATRÍCULA* cumplidos en plazo/ total de trámites de ASIGNACIÓN DE MATRÍCULA concluidos) *100	Mensual	Cumplimiento ≥ 80%
DESCRIPCIÓN	El número de trámites cumplidos en plazo, es el recuento mensual de aquellas *Asignaciones de Matrícula* que se realizaron en los tiempos indicados en el numeral 5.4 Para el total de trámites se consideran todos los trámites de Asignación de Matrícula reportados mensualmente por DRAN.			
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS			Gráfica de Columnas	

5.6.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO*

El proceso de Asignación de Matrícula Definitiva o Temporal puede generar los siguientes productos:

- **Certificado de Matrícula Emitido**
- **Solicitud de Matrícula Rechazada:** Se podrá rechazar la solicitud de Asignación de matrícula, cuando exista incumplimiento de los requisitos por parte del usuario y estos no puedan ser subsanados. Se informará al usuario mediante nota.

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

5.6.3.1 TRAMITE OBSERVADO POR LA DIRECCIÓN JURÍDICA

Cuando el trámite sea observado por la Dirección Jurídica, el Profesional DRAN encargado del trámite, deberá subsanar las observaciones de la Dirección Jurídica, enviando un informe complementario con lo requerido.

Durante un periodo de tres meses solamente podrán existir hasta 10% de trámites observados por Dirección Jurídica; en caso que el número sea mayor se debe llenar el Registro de Producto No Conforme DGAC-REG-016 y a la vez, se dará inicio a una Acción Correctiva.

INDICADOR: RECUENTO DE PRODUCTO NO CONFORME- OBSERVACIÓN DJU

INDICADOR	CÓDIGO	CALCULO	FRECUENCIA	META
Recuento de Producto No Conforme – OBSERVACIÓN DJU	SMS-PNC-J	Total de Trámites Observados por la Dirección Jurídica	Trimestral	≤ 10%
DESCRIPCIÓN	Para el total de trámites Observados por la Dirección Jurídica se considera aquellos trámites observados por la Dirección Jurídica que sean devueltos mediante nota interna en la que se solicite un Informe Complementario.			
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS			Gráfica de Líneas	

5.6.3.2 TRATAMIENTO PRODUCTO NO CONFORME

Cuando el trámite sea observado por la Dirección Jurídica, el Profesional DRAN encargado del trámite, deberá subsanar las observaciones de la Dirección Jurídica; emitiendo un Informe complementario con lo requerido.

Si es necesario deberá elaborar nota de observación al usuario o nota solicitando a la Dirección de Seguridad Operacional informe complementario de la Unidad de *Aeronavegabilidad*, según corresponda. Una vez, subsanadas las observaciones por parte del usuario o remitido el Informe complementario de la Unidad de Aeronavegabilidad, el Profesional DRAN elaborará un Informe complementario y lo remitirá a la Dirección Jurídica

5.7 RECURSOS

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

6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

Este documento es de libre acceso a través de la Página WEB.

7 ANEXOS

- DRAN-REG-001 Solicitud de Matricula
- DRAN-REG-002 Formulario de Verificación de documentos
- DRAN-REG-004 Listado de Verificación de Datos Técnicos Solicitados
- DRAN-REG-005 Solicitud de Verificación de Datos Técnicos
- DRAN-REG-007 Listado de Asignación de Partidas
- DRAN-REG-012 Seguimiento de Asignación de Matriculas Definitivas, Temporales y Provisionales
- DRAN-REG-013 Correcciones a los Certificados de Matricula
- DRAN-REG-014 Lista de Verificación
- DRAN-REG-015 Listado de asignación de matrícula "CP"
- DGAC-REG-015 Evaluación de Satisfacción del Usuario
- DGAC-REG-016 Registro de Servicio No Conforme.
- DRAN-ESP-003 Requisitos para Asignación de Matrícula Provisional

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DRAN-REG-001 al DRAN-REG 015					
Condición	Nivel				Descripción
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En el Expediente correspondiente, almacenados en Estantes.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por DRAN. El DRAN-REG-001 debe estar disponible en la Página WEB.
Protección		Ninguna	X	Requiere	Los Estantes deben permanecer resguardados
Tiempo de retención	_____ años				Indefinido en el archivo de la Unidad.

DGAC	REGISTRO	CODIGO	VIGENCIA
		DRAN-REG-001	16/01/2019
	SOLICITUD DE MATRICULA		REVISION
			3

Señor:
DIRECTOR EJECUTIVO
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
Presente.-

Mediante la presente solicito a su autoridad otorgar la siguiente solicitud:

SOLICITUD (MARCAR LA OPCIÓN QUE CORRESPONDE)	
	MATRÍCULA DEFINITIVA
	MATRÍCULA TEMPORAL
	MATRÍCULA PROVISIONAL
	INSCRIPCIÓN TRANSFERENCIA
	INSCRIPCIÓN DE CONTRATO DE UTILZACIÓN DE AERONAVE
	OTROS (DETALLAR)

DATOS SOLICITANTE PERSONA NATURAL (COMPLETAR SI CORRESPONDE)		
NOMBRE		
CÉDULA DE IDENTIDAD	NÚMERO	LUGAR DE EXPEDICIÓN
DOMICILIO		TELEFONO FIJO
		CELULAR
		CORREO ELECTRÓNICO

DATOS SOLICITANTE PERSONA JURÍDICA (COMPLETAR SI CORRESPONDE)		
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN		
N° MATRÍCULA FUNDEMPRESA		
NIT		
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL		
C.I. REPRESENTANTE LEGAL		
DATOS DEL PODER ESPECÍFICO		
DOMICILIO		TELÉFONO FIJO
		CELULAR
		CORREO ELECTRÓNICO

DATOS DE LA AERONAVE (COMPLETAR)	
MARCA	
MODELO	
NÚMERO DE SERIE	
N° DE ASIENTOS INCLUIDOS LA TRIPULACIÓN	
MATRÍCULA DE ORIGEN	
CATEGORIA O ACTIVIDAD	
BASE DE OPERACIONES	

FIRMA SOLICITANTE	ACLARACIÓN DE FIRMA	FECHA

NOTA: TODOS LOS CAMPOS ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE FORMULARIO DEBERÁN SER COMPLETADOS DE MANERA OBLIGATORIA.

DGAC	REGISTRO FORMULARIO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIGO	VIGENCIA
		DRAN-REG-002	16/01/2019
			REVISION
			1

REQUISITOS PARA INSCRIPCIÓN DEL DERECHO PROPIETARIO SOBRE UNA AERONAVE Y ASIGNACIÓN DE MATRÍCULA DEFINITIVA

SI	NO	REQUISITOS	OBSERVACIONES
		(a) Escrito dirigido al Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, solicitando la inscripción definitiva de la aeronave y la asignación de una matrícula definitiva, conteniendo mínimamente lo dispuesto en la sección 47.105 de la RAB 47; adjuntando la siguiente documentación:	
		(1) Formulario DRAN-REG-001, debidamente llenado y firmado.	
		(2) Escritura pública del documento de adquisición del derecho propietario sobre la aeronave. Si el documento fuese realizado en el extranjero deberá estar debidamente apostillado y protocolizado; en caso que fuese redactado en idioma extranjero, deberá ser traducido al castellano por traductores certificados.	
		(3) Original o copia legalizada de la Declaración Única de Importación – DUI.	
		(4) Cancelación de matrícula de origen emitida por autoridad competente, donde conste que el último propietario registrado es el vendedor de la aeronave; excepto en los siguientes casos:	
		(i) Cuando el último propietario registrado otorgue poder especial para la enajenación de la aeronave; o	
		(ii) Cuando a través de un contrato de fideicomiso el último propietario registrado transmite la aeronave a un tercero llamado fiduciario para enajenar la misma; o	
		(iii) Cuando a través de un acuerdo contractual el comprador faculta a una tercera persona, para que ésta inscriba la aeronave a su nombre en el registro del Estado de la matrícula de origen.	
		Para el caso de los incisos citados precedentemente, el solicitante deberá presentar la documentación respectiva en original o copia legalizada; y en caso de haberse suscrito en el extranjero deberá ser apostillada y traducida, si corresponde.	
		(5) Una (1) fotocopia de la cédula de identidad del solicitante.	
		(6) Original o copia legalizada del poder de representación y cédula de identidad del apoderado, si corresponde.	
		(7) Dos (2) fotografías a color, impresas en papel tamaño oficio color blanco, de cada lado completo de la aeronave.	
		(8) Dos (2) fotografías a color, impresas en papel tamaño oficio color blanco, del Data Plate de la aeronave que muestre claramente los datos del fabricante, modelo y número de serie.	
		(9) Dos (2) fotografías a color, impresas en papel tamaño oficio color blanco, de la placa de identificación del motor que muestre claramente los datos del fabricante, modelo y número de serie.	
		(10) Copia simple de la Autorización previa de Importación emitida por la DGAC.	
		(11) Comprobante de ingreso del pago por derecho de inscripción al Registro Aeronáutico Nacional y Formulario Único Solicitud RAN-01 debidamente llenado y firmado, de acuerdo a Reglamento de Ingresos por Servicios Aeronáuticos.	
		(12) Póliza de seguro de acuerdo a la Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia, original, tomada ante un asegurador nacional.	
		(13) Certificado de Antecedentes emitido por la Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico (FELCN).	
		(14) Posteriormente, se instruirá el pago por concepto de emisión de Certificado de Matrícula conforme al Reglamento de Ingresos por Servicios Aeronáuticos.	
En caso que el solicitante sea una persona jurídica, además deberá presentar:			
		(1) Original o copia legalizada del documento de constitución.	
		(2) Original o copia legalizada de los Estatutos sociales, si corresponde.	
		(3) Original de la Matrícula de Comercio emitida por FUNDEMPRESA, si corresponde.	
		(4) Copia Número de Identificación Tributaria (NIT), si corresponde.	
		(5) Original o copia legalizada del Poder especial de representación con facultades para solicitar la inscripción ante la DGAC.	
		(6) Copia de la cédula de identidad del apoderado.	

FIRMA FUNCIONARIO DE RECEPCIÓN	FIRMA INTERESADO

DGAC	REGISTRO FORMULARIO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIGO	VIGENCIA
		DRAN-REG-002	16/01/2019
			REVISION
			1

REQUISITOS PARA INSCRIPCIÓN DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ASIGNACIÓN DE MATRÍCULA TEMPORAL

SI	NO	REQUISITOS	OBSERVACIONES
		(a) Escrito dirigido al Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, solicitando la inscripción del contrato de locación o arrendamiento y la otorgación de una matrícula temporal, mencionando la actividad a la cual estará destinada la aeronave y conteniendo mínimamente lo dispuesto en la sección 47.105 de la RAB 47; adjuntando la siguiente documentación:	
		(1) Formulario DRAN-REG-001, debidamente llenado y firmado.	
		(2) Escritura pública sobre el contrato de locación o arrendamiento de la aeronave, en original o copia legalizada, donde se señale expresamente las partes del contrato, el objeto, el canon de arrendamiento y la vigencia del contrato. En caso que el contrato se realice por horas de vuelo, además de señalar lo antes descrito, deberá indicar la cantidad de horas de vuelo mensuales que se realizarán durante el periodo de arrendamiento y el monto a cancelarse por cada hora de vuelo de la aeronave. Si el documento fuese realizado en el extranjero deberá estar debidamente apostillado y protocolizado; en caso que fuese redactado en idioma extranjero, deberá ser traducido al castellano por traductores certificados.	
		(3) Original o copia legalizada de la Declaración Única de Importación Temporal – DUI	
		(4) Cancelación de matrícula de origen emitida por autoridad competente, donde conste que el último propietario registrado es el vendedor de la aeronave; excepto en los siguientes casos:	
		(i) Cuando el último propietario registrado otorgue poder especial para el arrendamiento de la aeronave; o	
		(ii) Cuando a través de un contrato de fideicomiso el último propietario registrado transmite la administración de la aeronave a un tercero llamado fiduciario para arrendar la misma; o	
		(iii) Cuando a través de un acuerdo contractual el propietario de la aeronave faculta a una tercera persona, para que ésta arriende la aeronave.	
		Para el caso de los incisos citados precedentemente, el solicitante deberá presentar la documentación respectiva en original o copia legalizada; y en caso de haberse suscrito en el extranjero deberá ser apostillada y traducida, si corresponde.	
		(5) Una (1) fotocopia de la cédula de identidad del solicitante.	
		(6) Original o copia legalizada del poder de representación y cédula de identidad del apoderado, si corresponde.	
		(7) Dos (2) fotografías a color, impresas en papel tamaño oficio color blanco, de cada lado completo de la aeronave.	
		(8) Dos (2) fotografías a color, impresas en papel tamaño oficio color blanco, del Data Plate de la aeronave que muestre claramente los datos del fabricante, modelo y número de serie.	
		(9) Dos (2) fotografías a color, impresas en papel tamaño oficio color blanco, de la placa de identificación del motor que muestre claramente los datos del fabricante, modelo y número de serie.	
		(10) Copia simple de la Autorización previa de Importación emitida por la DGAC.	
		(11) Comprobante de ingreso del pago por derecho de inscripción al Registro Aeronáutico Nacional y Formulario Único Solicitud RAN-01 debidamente llenado y firmado, de acuerdo a Reglamento de Ingresos por Servicios Aeronáuticos.	
		(12) Póliza de seguro de acuerdo a la Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia, original, tomada ante un asegurador nacional.	
		(13) Certificado de Antecedentes emitido por la Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico (FELCN).	
		(14) Posteriormente, se instruirá el pago por concepto de emisión de Certificado de Matrícula conforme al Reglamento de Ingresos por Servicios Aeronáuticos.	
En caso que el solicitante sea una persona jurídica, además deberá presentar:			
		(1) Original o copia legalizada del documento de constitución.	
		(2) Original o copia legalizada de los Estatutos sociales, si corresponde.	
		(3) Original de la Matrícula de Comercio emitida por FUNDEMPRESA, si corresponde.	
		(4) Copia Número de Identificación Tributaria (NIT), si corresponde.	
		(5) Original o copia legalizada del Poder especial de representación con facultades para solicitar la inscripción ante la DGAC.	
		(6) Copia de la cédula de identidad del apoderado	

FIRMA FUNCIONARIO DE RECEPCIÓN	FIRMA INTERESADO

DGAC	REGISTRO FORMULARIO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIGO	VIGENCIA
		DRAN-REG-002	16/01/2019
			REVISION
			1

REQUISITOS ASIGNACIÓN DE MATRÍCULA PROVISIONAL

SI	NO	REQUISITOS	OBSERVACIONES
		(a) Escrito dirigido al Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil solicitando la asignación de una matrícula provisional para importación de aeronave, conteniendo mínimamente lo dispuesto en la sección 47.105 de la RAB 47; adjuntando la siguiente documentación:	
		(1) Formulario DRAN-REG-001, debidamente llenado y firmado.	
		(2) Documento de compra-venta o arrendamiento.	
		(3) Cancelación de matrícula de origen emitida por autoridad competente.	
		(4) Una (1) fotocopia de la cédula de identidad del solicitante.	
		(5) Original o copia legalizada del poder de representación y cédula de identidad del apoderado, si corresponde.	
		(6) Póliza de seguro que contemple la cobertura necesaria para el traslado de la aeronave.	
		(7) Certificado de Antecedentes emitido por la Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico (FELCN).	
En caso que el solicitante sea una persona jurídica, además deberá presentar:			
		(1) Original o copia legalizada del documento de constitución.	
		(2) Original o copia legalizada de los Estatutos sociales, si corresponde.	
		(3) Original de la Matrícula de Comercio emitida por FUNDEMPRESA, si corresponde.	
		(4) Copia Número de Identificación Tributaria (NIT), si corresponde.	
		(5) Original o copia legalizada del Poder especial de representación con facultades para solicitar la inscripción ante la DGAC.	
		(6) Copia de la cédula de identidad del apoderado	

FIRMA FUNCIONARIO DE RECEPCIÓN	FIRMA INTERESADO

DGAC	REGISTRO	CODIGO	VIGENCIA
		DRAN-REG-004	16/01/2019
	LISTADO DE VERIFICACIÓN DE DATOS TÉCNICOS SOLICITADOS		REVISION
			1

N° ASIGNADO A LA SOLICITUD	FECHA	MATRÍCULA DE ORIGEN	TIPO DE SOLICITUD	RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN DE DATOS TÉCNICOS	PROFESIONAL DRAN RESPONSABLE	OBSERVACIONES

DGAC	REGISTRO SOLICITUD DE VERIFICACION DE DATOS TECNICOS	CODIGO	VIGENCIA
		DRAN-REG-005	16/01/2019 REVISION 4

Señores:
DIRECCION DE SEGURIDAD OPERACIONAL
DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
Presente.-

Nº

Mediante la presente solicito la verificación de datos técnicos de la aeronave referida a continuación, incluyendo la generación de los siguientes documentos:

Verificación de Datos Técnicos ☐ Fotografías in situ de la aeronave ☐ Evaluación de Contrato ☐

DATOS DE LA AERONAVE (COMPLETAR)			
MATRÍCULA DE ORIGEN		Nº DE ASIENTOS INCLUIDOS DE LA TRIPULACIÓN	
MARCA		BASE DE OPERACIONES	
MODELO		AÑO DE FABRICACIÓN	
Nº DE SERIE		PAÍS DE FABRICACIÓN	

DATOS DEL SOLICITANTE (COMPLETAR)			
NOMBRE			
CORREO ELECTRÓNICO			
TELEFONO FIJO		CELULAR	

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN (MARCAR)		
MATRICULA DEFINITIVA	**MATRICULA TEMPORAL**	**MATRICULA PROVISIONAL**
1. Registro de Solicitud de Matrícula DRAN-REG-001. 2. Escritura pública del documento de adquisición del derecho propietario. 3. Cancelación de la matrícula. 4. Fotografías.	1. Registro de Solicitud de Matrícula DRAN-REG-001 2. Escritura pública del contrato de locación o arrendamiento. 3. Cancelación de la matrícula. 4. Fotografías	1. Registro de Solicitud de Matrícula DRAN-REG-001 2. Documento de compra-venta o arrendamiento. 3. Cancelación de la matrícula.

FIRMA Y SELLO DIRECTOR DRAN	FECHA

INSTRUCCIONES DIRECTOR DRAN (A SER LLENADO DESPUÉS DEL RESULTADO DE VERIFICACIÓN TÉCNICA)	FIRMA Y SELLO DIRECTOR DRAN
Instrucciones: *Devolución a usuario* ☐ *Devolución DSO* ☐ *Emitir Orden de Pago* ☐ *Elaborar Informe de Recomendaciones (Para solicitud de Matrícula Provisional)* ☐ *Otros:*.....	
Observaciones:	FECHA:

DGAC	REGISTRO	CODIGO	VIGENCIA
		DRAN-REG-007	16/01/2019
	LISTADO DE ASIGNACIÓN DE PARTIDAS		REVISION
			1

Nº PARTIDA	MATRÍCULA BOLIVIANA	MATRÍCULA DE ORIGEN	N° RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA	FECHA DE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA	TIPO DE SOLICITUD	NOMBRE DEL PROPIETARIO

DGAC	REGISTRO SEGUIMIENTO DE LA ASIGNACIÓN DE MATRÍCULAS DEFINITIVAS, TEMPORALES Y PROVISIONALES	CODIGO DRAN-REG-012	VIGENCIA 16/01/2019 REVISION 3

Nº	Gestión	Hoja de Ruta Inicial	Ciudad de Procedencia del Trámite	Responsable de Trámite	Matrícula de Origen	Fecha de Cancelación de Matrícula de Origen	Propietario	Tipo de Solicitud	Nº Matrícula	Nº Resolución Administrativa	Nº Partida	Recepción RAN Solicitud de Matrícula DRAN-REG-	Verificación de Requisitos de Matrícula DRAN-REG-	Fecha Solicitud de Verificación de datos	Fecha Recepción resultado Verificación de datos	Fecha Orden de Pago	Fecha Recepción comprobante ingreso	Fecha Recepción Formulario único de	Fecha Elaboración Informe de Recomendaci	Fecha Despacho de tramite a DJU	Fecha Emisión de Resolución	Fecha Recepción Carpeta por DRAN	Fecha Distribución Copias R.A.	Asignación de Partida DRAN-REG-	Fecha Expedición del Certificado	de Certificado v.R.A. a la	Observacion

DGAC DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL	REGISTRO CORRECCIONES A LOS CERTIFICADOS DE MATRÍCULA	CODIGO	VIGENCIA
		DRAN-REG-013	16/01/2019
			REVISION
			2

N°	N° CERTIFICADO DE MATRÍCULA	FECHA DE CORRECCIÓN	MOTIVO DE CORRECCIÓN	FECHA EMISIÓN DE CERTIFICADO (CORREGIDO)	OBSERVACIONES

DGAC	REGISTRO	CODIGO	VIGENCIA
			16/01/2019
	LISTA DE VERIFICACION	DRAN-REG-014	REVISION
			1

TIPO DE SOLICITUD		
MATRÍCULA DEFINITIVA ☐	MATRÍCULA TEMPORAL ☐	MATRÍCULA PROVISIONAL ☐

N°	REQUISITOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Solicitud de Matrícula DRAN-REG-001 con los requisitos				
2	Solicitud de Verificación de Datos Técnicos DRAN-REG-005				
3	Verificación de Datos Técnicos AIR-REG-003				
4	Fotografías de la aeronave				
5	Orden de Pago				
6	Comprobante de Ingreso				
7	Informe de Recomendaciones				
8	Resolución Administrativa				
9	Libro N° 1 Propiedad				
10	Libro N° 3 Contratos de Utilización				
11	Asignación de Matrícula Provisional				
12	Copia de Certificado de Matrícula				

FIRMA Y SELLO PROFESIONAL DRAN	FIRMA Y SELLO DIRECTOR DRAN
FECHA:	FECHA:

DGAC	REGISTRO	CODIGO	VIGENCIA
		DRAN-REG-015	16/01/2019
	LISTADO DE ASIGNACIÓN DE MATRÍCULA BOLIVIANA "CP"		REVISION
			1

N°	MATRICULA NACIONAL "CP"	MATRICULA DE ORIGEN	FECHA DE ASIGNACIÓN	PROPIETARIO	TIPO DE MATRICULA	OBSERVACIONES

DGAC	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
		DGAC-REG-015	16/01/2019
	EVALUACION DE SATISFACCION DEL USUARIO		REVISIÓN
			3

Con el propósito de mejorar nuestros servicios, la DGAC invita a usted a llenar la presente evaluación.

Área/servicio de la DGAC involucrado *	Fecha	Ciudad

Por favor califique nuestros servicios

1: Nada de acuerdo 2: Rara vez de acuerdo 3: A veces de acuerdo 4: Generalmente de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

	Afirmación	1	2	3	4	5
Disposición	Se tiene facilidad para obtener información sobre los requisitos para el servicio	○	○	○	○	○
	Los requisitos para el servicio son claros y entendibles	○	○	○	○	○
Confiabilidad	Se cumple con el servicio en el tiempo establecido	○	○	○	○	○
	El personal muestra interés en solucionar cualquier inconveniente que usted tenga relacionado con el servicio.	○	○	○	○	○
Seguridad	En la prestación del servicio y atención de sus requerimientos, se cuenta con la Habilidad, Experiencia y Conocimientos técnicos necesarios	○	○	○	○	○
Capacidad de Respuesta	El personal siempre está dispuesto a ayudarle en la atención de sus solicitudes/quejas/reclamos.	○	○	○	○	○
Atención al Cliente	El Personal le atiende con amabilidad y cortesía	○	○	○	○	○
Satisfacción	Se siente satisfecho con el servicio brindado por la DGAC	○	○	○	○	○

¿Tuvo alguna dificultad durante algún proceso del trámite?

Sugerencias:

DGAC	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
		DGAC-REG-016	16/01/2019
	SALIDA NO CONFORME		REVISIÓN
			4

Nro. SNC:	

INFORMACIÓN INICIAL			
Fecha:	Área que Reporta:	Área Involucrada:	Proceso Involucrado:

INFORMACIÓN DE LA SNC (Salida No Conforme)	
Origen SNC:	Descripción SNC:
Tipo SNC:	
Fecha SNC:	
Evidenciado por:	Sugerencia de Tratamiento:
Cargo:	

INFORMACIÓN DEL TRATAMIENTO			
Tipo Tratamiento:	Tratamiento:		
Responsable Tratamiento:			
Cargo:			
Fecha Tratamiento:	Director o Jefe Responsable:	Cargo Director o Jefe Responsable:	¿Eficaz?

INFORMACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN		
¿Amerita Plan de Acción?		Justificación:
Código Plan Acción (Si amerita):		
VoBo SGC	Fecha VoBo SGC	

Evidenciado Por:	Tratamiento NC Por:	VoBo Gestión de la Calidad:

1. OBJETIVO

Establecer los requisitos para la asignación de Matrícula Provisional con fines de importación.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se aplica a todas las solicitudes de asignación de Matrícula Provisional con fines de importación, en el Registro Aeronáutico Nacional.

3. DOCUMENTOS DE RESPALDO

Reglamentación Aeronáutica Boliviana - RAB 47 " Reglamento sobre matrículas de aeronaves" (Versión Vigente).

4. DESCRIPCION

Recepción de la solicitud

La solicitud de Matrícula Provisional deberá presentarse mediante:

(a) Escrito dirigido al Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil solicitando la asignación de una matrícula provisional para importación de aeronave, conteniendo mínimamente lo dispuesto en la sección 47.105 de este Reglamento; adjuntando la siguiente documentación:

(1) Formulario DRAN-REG-001, debidamente llenado y firmado.

(2) Documento de compra-venta o arrendamiento.

(3) Cancelación de la matrícula de origen, emitida por autoridad competente.

(4) Una (1) fotocopia de la cédula de identidad del solicitante.

(5) Original o copia legalizada del poder de representación y cédula de identidad del apoderado, si corresponde.

(6) Póliza de seguro que contemple la cobertura necesaria para el traslado de la aeronave.

(7) Certificado de Antecedentes emitido por la Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico (FELCN).Formulario DRAN-REG-001, debidamente llenado y firmado.

En caso que el solicitante sea una persona jurídica, además deberá presentar:

(1) Original o copia legalizada del documento de constitución.

(2) Original o copia legalizada de los Estatutos sociales, si corresponde.

(3) Original de la Matrícula de Comercio emitida por FUNDEMPRESA, si corresponde.

(4) Copia Número de Identificación Tributaria (NIT), si corresponde.

(5) Original o copia legalizada del Poder especial de representación con facultades para solicitar la inscripción ante la DGAC.

(6) Copia de la cédula de identidad del apoderado.

	ESPECIFICACIONES REQUISITOS PARA ASIGNACIÓN DE MATRÍCULA PROVISIONAL	CODIGO	VIGENCIA 16/01/2019
		DRAN-ESP-003	REVISION 2

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Abg. Judith Valentina Vera La Rosa Directora del Registro Aeronáutico Nacional	24 DIC. 2013	
REVISADO	Abg. Judith Valentina Vera La Rosa Directora del Registro Aeronáutico Nacional	24 DIC. 2013	
	Ing. Erwin Joel Carrión Mújica Profesional I en Gestión de la Calidad	27 DIC. 2018	
APROBADO	Gral. Fza. Aé. Celier Aparicio Arispe Rosas Director Ejecutivo a.i.	16 ENE. 2019	

DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
N° 019

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

DGAC

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 0 1 9
La Paz, 16 ENE 2019

VISTOS:

Informe SG-0853/2018/DGAC-38706/2018 de fecha 31 de diciembre de 2018, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mújica, Profesional I en Gestión de Calidad a.i. el cual tiene como referencia aprobación con Resolución Administrativa de los Documentos Actualizados correspondientes a los procesos pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

CONSIDERANDO:

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

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

Que en fecha 2 de noviembre de 2005, se aprobó el Decreto Supremo N° 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cuyo Artículo 2 que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional.

Que de conformidad con el numeral 5) del Artículo 14, del citado Decreto Supremo, es atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia, asimismo el numeral 7) del mismo artículo entre otras, describe: "Aprobar, para la Dirección General de Aeronáutica Civil el Reglamento Interno, Manual de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Descripción de Puestos, Manual de Valoración de Puestos, los Reglamentos Específicos de los Sistemas de la Ley N° 1178 y sus respectivos Manuales de Procedimientos".

Que el inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, indica que "Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley".

CONSIDERANDO:

Que mediante Informe SG-0853/2018/DGAC-38706/2018 de fecha 31 de diciembre de 2018, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mújica Profesional I en Gestión de Calidad a.i. el cual tiene como referencia aprobación con Resolución Administrativa de los Documentos Actualizados correspondientes a los procesos pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 el y que indica que en fecha 09 de noviembre de 2018, se llevó a cabo la 5ta Reunión del Comité de la Calidad donde se presentó el estado del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Institución y las actividades planificadas para encarar la Auditoria Externa de Seguimiento II (en febrero de 2019) y la Auditoria de Renovación (en noviembre de 2019) del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. En virtud a los acuerdos de la reunión, se llevaron adelante reuniones con los Procesos inmersos en el Sistema de Gestión de la Calidad donde se revisaron los planes de acción en curso y las actividades pendientes de los mismos.

Que el citado informe menciona que los documentos revisados para la elaboración de los documentos actualizados correspondientes a los procesos pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, son los siguientes:

Documentos revisados:

- **Documentos del Proceso de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):**

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DGAC-MAN-001	Manual de Procesos	1	Manual de Procesos Ajustado a los Nuevos requisitos de la NB ISO 9001:2015
2	DGAC-MAN-002	Manual de Procesos	1	Manual de Procesos Ajustado a los Nuevos requisitos de la NB ISO 9001:2015
3	DGAC-PRO-001	Procedimiento de Elaboración o Modificación de la Información Documentada	1	Procedimiento ajustado a la ampliación del alcance del SGC
4	DGAC-PRO-002	Procedimiento de Control de la Información Documentada	1	Mejora en la redacción y actualización de registros
5	DGAC-PRO-003	Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad	1	Mejora en la redacción y actualización de registros: Especificación de frecuencia anual de Auditoria
6	DGAC-PRO-004	Procedimiento de Competencia y Evaluación de Auditores	1	Mejora en la redacción y actualización de registros.
7	DGAC-PRO-005	Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva	1	Mejora en la redacción y actualización de registros.
8	DGAC-PRO-006	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes	0	Procedimiento Nuevo.
9	DGAC-PRO-007	Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades	1	Mejora en la redacción y actualización de registros.
10	DGAC-PRO-008	Procedimiento de Revisión por la Dirección	1	Adecuación posterior a la auditoria Externa de Seguimiento I
11	DGAC-PRO-009	Procedimiento para el Análisis del Contexto y determinación de partes interesadas	0	Procedimiento Nuevo

- **Documentos del Proceso de Emisión de Autorizaciones para Sobrevuelos, Ingresos y Salidas (DTA/SIS):**

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DTA/SIS-PRO-001	Procedimiento para la Emisión de Autorizaciones de sobrevuelo	2	- Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente.
2	DTA/SIS-PRO-002	Procedimiento para la Emisión de Autorizaciones de Ingresos o Salidas de vuelos no regulares internacionales	2	- Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente.
3	DTA/SIS-PRO-003	Procedimiento de enmiendas en la emisión de autorizaciones de sobrevuelos, ingresos y salidas de vuelos no regulares internacionales	1	- Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente.
4	DTA/SIS-ESP-001	Requisitos para sobrevolar el estado plurinacional de Bolivia	2	- Especificación actualizada
5	DTA/SIS-ESP-002	Requisitos para ingresar el estado plurinacional de Bolivia	2	- Especificación actualizada
6	DTA/SIS-ESP-003	Requisitos para salir el estado plurinacional de Bolivia	2	- Especificación actualizada

- **Documentos del Proceso de Asignación de Matricula Definitiva, Temporal y Provisional para Aeronaves (DRAN):**

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DRAN-PRO-001	Procedimiento de Inscripción y Asignación de Matricula Definitiva o Temporal	5	- Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente.
2	DRAN-PRO-002	Procedimiento de Inscripción y Asignación de Matricula Provisional	5	- Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente.
4	DRAN-ESP-001	Requisitos para Asignación de Matricula Definitiva	1	- Especificación actualizada
5	DRAN-ESP-002	Requisitos para Asignación de Matricula Temporal	1	- Especificación actualizada
6	DRAN-ESP-003	Requisitos para Asignación de Matricula Provisional	1	- Especificación actualizada

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

- **Documentos del Proceso de Registro y Habilitación de Aeródromos (DRAN):**

1	DRAN-PRO-003	Procedimiento para el Registro y Habilitación de Aeródromos para uso privado y uso público (Solo trabajo aéreo o aviación general)	0	- Procedimiento Nuevo
2	DRAN-ESP-004	Requisitos para el Registro y Habilitación de Aeródromos	0	- Especificación nueva

- **Documentos del Proceso de Emisión de Resoluciones Administrativas (DJU)**

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DJU-PRO-001	Procedimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas	3	- Ampliación del Alcance del procedimiento

- **Documentos de Proceso de Verificación de Datos Técnicos para Asignación de Matricula (DSO/AIR)**

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DSO/AIR-PRO-002	Procedimiento de Verificación de Datos Técnicos para Asignación de Matriculas	3	- Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente

- **Documentos de Proceso de Emisión y Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad (DSO/AIR):**

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DSO/AIR-PRO-001	Procedimiento de Emisión y Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad	0	- Procedimiento Nuevo
2	DSO/AIR-ESP-001	Requisitos para la Emisión o renovación del certificado de aeronavegabilidad	0	- Especificaciones Nuevas

- **Documentos de Proceso de Otorgamiento de certificaciones de altura a objetos a emplazarse cerca de aeropuertos públicos (DNA/AGA)**

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DSO/AIR-PRO-001	Procedimiento de Emisión y Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad	0	- Procedimiento Nuevo
2	DSO/AIR-ESP-001	Requisitos para tramitar la certificación de altura de objetos	0	- Especificaciones Nuevas

- **Documentos del Proceso de Emisión de Licencias al Personal (DSO/PEL):**

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DSO/PEL-PRO-001	Procedimiento para la Emisión de Licencias para pilotos y sus habilitaciones	0	- Procedimiento Nuevo
2	DSO/PEL - PRO-002	Procedimiento para la Emisión de Licencias para miembros de la tripulación y sus habilitaciones – excepto pilotos	0	- Procedimiento Nuevo
3	DSO/PEL - PRO-003	Procedimiento para la Emisión de Licencias para el personal aeronáutico y sus habilitaciones – excepto miembros de la tripulación de vuelo	0	- Procedimiento Nuevo
4	DSO/PEL -ESP-001	Requisitos para la Emisión de Licencias a pilotos y sus habilitaciones	0	- Especificación nueva
5	DSO/PEL -ESP-002	Requisitos para la Emisión de Licencias a miembros de la tripulación y sus habilitaciones – excepto pilotos	0	- Especificación nueva
6	DSO/PEL -ESP-003	Requisitos para la Emisión de Licencias al personal aeronáutico y sus habilitaciones – excepto miembros de la tripulación de vuelo	0	- Especificación nueva

Que el mencionado informe concluye que para encarar la auditoria Externa de Renovación y la mejora continua de los procesos, se ha elaborado, modificado y revisado los documentos del Sistema de Gestión de Calidad detallados en el numeral II, asimismo concluye que la Dirección Ejecutiva de la DGAC es la instancia de aprobación de los procedimientos y documentos relacionados de acuerdo al D.S. 28478, de igual manera recomienda derivar el documento a la Dirección Jurídica de la DGAC, para emitir la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos dentro del alcance del

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

DGAC

Sistema de Gestión de la Calidad detallados en el numeral II se adjunta un ejemplar de cada documento mencionado y posteriormente a la emisión de la Resolución Administrativa instruir a Secretaria General y a las Direcciones correspondientes, la difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

Que el informe Jurídico DJ- 0059/2019 HR. 1392/2019, de fecha 16 de enero de 2019 concluye indicando que es viable la aprobación de los documentos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad detallados en el numeral II debiendo adjuntarse un ejemplar de cada documento mencionado como parte indivisible de la Resolución Administrativa y su posterior difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

CONSIDERANDO:

Que con la finalidad de operativizar el Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la DGAC, es necesario aprobar los Documentos Actualizados Correspondientes a los Procesos Pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, a través de Resolución Administrativa, la cual no contraviene normativa alguna.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo Interino, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, designado mediante Resolución Suprema 22739 de 10 de enero de 2018, en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar los nuevos Documentos Actualizados de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
II. El texto que contiene el Documento de Gestión de la Calidad de la DGAC, forma parte inseparable de la presente Resolución en calidad de Anexo.

SEGUNDO.- Instruir a Secretaria General queda encargada de la difusión al interior de la Institución de los nuevos documentos aprobados.

TERCERO.- El comité de Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil y todas las Direcciones de Área, Jefaturas Regionales y Subregionales de la Dirección General de Aeronáutica Civil, quedan encargadas de cumplir y hacer cumplir la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
18 ENE. 2019
La Paz - Bolivia
ARCHIVO CENTRAL

Gral. Fza. Aé. ... Felipe Rosas
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil

Abg. ... Cesar Luna Orellana
DIRECTOR JURÍDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

Es copia fiel del original que cursa en el Archivo Central de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, por lo que se legaliza en cumplimiento de los Arts. 1311 del Código Civil y 400 inc. 2) de su procedimiento.

Cesar Felipe Callisaya Sánchez
TECNICO VIII EN ARCHIVO
Dirección General de Aeronáutica Civil